

ANEXO VI  
PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS

**Reglón 1:** Renovación por un año de todo el soporte de productos Veeam asociado al contrato de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, número 02927810, para 16 sockets.

A) SOPORTE:

- Soporte de lunes a lunes para pruebas, desarrollo e implementaciones críticas.
- Soporte global 24x7
- Actualizaciones y descarga de las últimas versiones de los productos
- Tipo de soporte "Producción".

B) Duración del servicio 1 (un) año.

C) DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO:

DESCRIPCION	CANTIDAD
Annual Production (24/7) Maintenance Renewal (includes 24/7 uplift) - Veeam Backup & Replication Enterprise. For customers who own Veeam Backup & Replication Enterprise socket licensing prior to 2021. Contract 02927810. (16 Sockets)	1

Producto: Veeam Backup Enterprise

Tipo de Licencia: Perpetua

Tipo de soporte: "Producción"

Fecha de inicio: 27 de diciembre 2023

Fecha de fin: 28 de diciembre de 2024

**Reglón 2:** Renovación por un año de todo el Soporte Básico de VMWare

A) SOPORTE

- Soporte de lunes a viernes para pruebas, desarrollo e implementaciones no críticas.
- Soporte global 12x5 para problemas de gravedad 1
- Tiempos de respuesta rápidos para problemas críticos
- Número ilimitado de solicitudes de soporte
- Soporte remoto
- Acceso en línea a documentación y recursos técnicos, base de conocimientos, foros de discusión.
- Actualizaciones y descarga de las últimas versiones de los productos
- Todas las actualizaciones deberán hacerse al número de cliente de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires EA#: 929362896

Horas de operación	12 horas / día Lunes a viernes
Duración del servicio	1 año
Actualizaciones de productos	SI
Renovación de productos	SI
Soporte de producto	Soporte por producto Matriz
Método de acceso	Teléfono / Web

Método de respuesta	Teléfono / Correo electrónico
Asistencia remota	Si
Análisis de causa raíz	Disponible solo con “Business Critical” o “Mission Critical Offering”
Acceso a foros de discusión de VMware y base de conocimiento	Sí
Número máximo de contactos técnicos por contrato	4
Cantidad de solicitudes de soporte	Ilimitadas
Tiempos de respuesta del objetivo Crítico (Gravedad 1) Mayor (Gravedad 2) Menor (Severidad 3) Cosmético (Gravedad 4)	4 horas hábiles 8 horas hábiles 12 horas hábiles 12 horas hábiles
Horarios de trabajo	Lunes a viernes 9 a.m. a 6 p.m. (zona horaria local)

B) Licencias de soporte a renovar:

Account ID	Account Name	Product	Qty	Unit of Measure	Folder Name and Path	Type	Number	Support Level	Contract End Date
929362896	Auditoria General de la Ciudad Autonoma de Buenos Aires	vCenter Server 7 Standard	1	INSTANCE(s)	HOME	CONTRACT	4117096954	Basic Support	2022-12-29
929362896	Auditoria General de la Ciudad Autonoma de Buenos Aires	vSphere 6 Standard	6	CPU(s)	HOME	CONTRACT	4117096954	Basic Support	2022-12-29
929362896	Auditoria General de la Ciudad Autonoma de Buenos Aires	vSphere 6 Standard	6	CPU(s)	HOME	CONTRACT	4117096954	Basic Support	2022-12-29
929362896	Auditoria General de la Ciudad Autonoma de Buenos Aires	vRealize Operations 6 Standard	2	CPU(s)	HOME\Order_25204123	CONTRACT	4117096954	Basic Support	2022-12-29
929362896	Auditoria General de la Ciudad Autonoma de Buenos Aires	vSphere 6 Standard	2	CPU(s)	HOME\Order_25204123	CONTRACT	4117096954	Basic Support	2022-12-29
929362896	Auditoria General de la Ciudad Autonoma de Buenos Aires	vRealize Operations 8 Standard	2	CPU(s)	HOME\Order_25479603	CONTRACT	4132045594	Basic Support	2022-10-26
929362896	Auditoria General de la Ciudad Autonoma de Buenos Aires	vSphere 7 Standard	2	CPU(s)	HOME\Order_25479603	CONTRACT	4132045594	Basic Support	2022-10-26



Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires  
“2024- Año del 30 Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe Gráfico**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Anexo VI - vmware y veeam

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.