ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (EETT)

El presente llamado a licitación tiene por objeto la contratación de servicios especializados para el soporte técnico integral del Data Center de la Corte Suprema de Justicia, infraestructura crítica que sustenta la operación de los sistemas institucionales, garantizando la continuidad de los servicios judiciales y administrativos.

En este contexto, se establece como eje central la acreditación de la capacidad técnica y operativa de la empresa oferente, entendida como el conjunto de recursos tecnológicos, metodologías, procesos, infraestructura de soporte, herramientas especializadas y experiencia comprobable en la gestión de entornos de misión crítica. La naturaleza de los servicios requeridos demanda que las empresas cuenten con un alto nivel de madurez en la provisión de servicios TI, asegurando la aplicación de buenas prácticas internacionales en gestión, monitoreo, seguridad, disponibilidad y recuperación ante contingencias.

Se requiere que los potenciales oferentes cuenten con la capacidad para utilizar modelos de gestión basados en estándares reconocidos, el uso de plataformas tecnológicas robustas para la administración y supervisión del Data Center, así como la disponibilidad de centros de soporte y mecanismos de atención que garanticen tiempos de respuesta acordes a la criticidad de los servicios.

Asimismo, la empresa deberá evidenciar experiencia en la operación y soporte de infraestructuras tecnológicas de similar envergadura, incluyendo la integración de múltiples tecnologías, la gestión de incidentes y problemas, el acompañamiento a la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, y la implementación de mejoras continuas orientadas a la optimización del rendimiento y la resiliencia de los sistemas.

1. OBJETO

Los servicios requeridos tienen por objeto brindar soporte técnico y monitoreo 24/7, 365 días especializado, preventivo y correctivo, para la infraestructura tecnológica del Data Center de la Convocante, a fin de asegurar su puesta en funcionamiento, operación continua, disponibilidad, seguridad y correcto desempeño. El enfoque adoptado en estas especificaciones busca asegurar que el adjudicatario no solo disponga de conocimientos técnicos, sino de una estructura organizacional y tecnológica sólida, capaz de sostener en el tiempo la prestación de servicios de alta disponibilidad, minimizando riesgos operativos y garantizando la calidad del servicio requerido por la institución.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio deberá contemplar:

- Servicio de soporte y monitoreo permanente para las plataformas existentes e implementación de las nuevas en base a las necesidades de despliegue y operatividad requerida por la DGTIC, como mínimo deberá comprender las siguientes tecnologías:

- Microsoft Windows Server.
- SQL Server
- Exchange Server
- Veeam: Backup & Replication.

- Fortinet: FortiGate, FortiWeb, FortiAnalyzer.
- Microservicios: Kubernetes, Docker, Gitlab.
- Zabbix
- Ansible
- Gestión de incidentes en la plataforma de tickets utilizado por la institución.
- Mejora continua en colaboración con personal técnico de la DGTIC en el uso de las nuevas tecnologías como así también del mejor aprovechamiento de las tecnologías ya existentes en la institución.
- Transferencia tecnológica documentada al personal Técnico de la DGTIC de las tareas realizadas, estoy incluye los incidentes que puedan aparecer y el método utilizado para la resolución del problema.

3. MODALIDAD DE PRESTACIÓN

El servicio deberá brindarse bajo las siguientes modalidades:

- Servicio de soporte técnico presencial (in situ): de 15:00 a 22:00 horas, incluyendo sábados, domingos y feriados.

Observaciones: Para esta modalidad, el prestador deberá garantizar la presencia mínima permanente de un (1) técnico especialista en Networking y un (1) técnico especialista en Servidores.

- Servicio de soporte técnico remoto: de 22:00 a 15:00 horas del día siguiente, incluyendo sábados, domingos y feriados.

La cobertura del servicio será 24 horas x 7 días.

4. NIVELES DE SERVICIO (SLA).

Gravedad	**Definición**	**Tiempo máximo de respuesta**
Urgente	**Incidente crítico que afecta servicios esenciales del Data Center**	**Hasta 4 horas**
Alta	**Incidente que afecta significativamente la operación**	**Hasta 8 horas**
Media	**Incidente sin impacto crítico inmediato**	**Hasta 24 horas**
Baja	**Solicitudes o tareas programadas**	**Según agendamiento**

El tiempo de respuesta refiere al inicio de la asistencia técnica, ya sea presencial o remota, mediante herramientas autorizadas por la Convocante.

5. PLANTEL TÉCNICO

El oferente deberá disponer de personal técnico de nivel intermedio, con capacidad para:

- Atención de solicitudes de primer nivel

- Diagnóstico y resolución inicial de incidentes
- Atención de urgencias
- Escalamiento a niveles superiores cuando corresponda
- Documentación de incidentes y actividades realizadas

6. CONFIDENCIALIDAD

Dada la naturaleza crítica de la información y de los sistemas involucrados, el proveedor adjudicado y su personal deberán mantener estricta confidencialidad sobre toda información a la que tengan acceso, incluso posterior a la finalización del contrato.

Los técnicos asignados deberán firmar los acuerdos de confidencialidad que la Convocante requiera.

7. CONSIDERACIONES GENERALES

- Toda la gestión se realizará a través del sistema de tickets utilizado en la DGTIC.
- El oferente deberá contar con los recursos tecnológicos para la prestación del servicio, esto incluye contar con sus propias herramientas de trabajo.
- El proveedor deberá garantizar que el personal asignado cumpla con los niveles de servicio establecidos, La DGTIC podrá solicitar el reemplazo de los técnicos asignados a la cobertura del servicio en caso de que los mismos no satisfagan los criterios de rendimiento o actitudinales requeridos para el óptimo desempeño de funciones.