



**AUDITORIA GENERAL**  
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

-

---

**Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires**

**Informe**

**Número:**

IF-2025-00024871-AGCBA-DGADMIN

Buenos Aires, Lunes 6 de Octubre de 2025

**ANEXO VI**

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS**

Renglón 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 ACTUAL

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

Contrato: 02927810

Producto: Veeam Backup Enterprise

Tipo de Licencia: Perpetua

Tipo de soporte: “Producción”

Cantidad de sockets: 16

Periodo actual del soporte:

Fecha de inicio: 27 de diciembre 2024

Fecha de fin: 28 de diciembre de 2025

Renglón 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)	4 horas hábiles
Mayor (Gravedad 2)	8 horas hábiles
Menor (Severidad 3)	12 horas hábiles
Cosmético (Gravedad 4)	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	Account Name	Product	Qty	Unit of Measure	Folder Name and Path	Type	Number	Support Level	Contract End Date
929362896	Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	vCenter Server 7 Standard	1	INSTANCE(s)	HOME	CONTRACT	411.709.6954	Basic Support	2022-12-29
929362896	Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	vSphere 6 Standard	6	CPU(s)	HOME	CONTRACT	41.170.96954	Basic Support	2022-12-29
929362896	Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	vSphere 6 Standard	6	CPU(s)	HOME	CONTRACT	411.709.6954	Basic Support	2022-12-29
929362896	Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	vRealize Operations 6 Standard	2	CPU(s)	HOME\Order_25.2041.23	CONTRACT	41.170.96954	Basic Support	2022-12-29
929362896	Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	vSphere 6 Standard	2	CPU(s)	HOME\Order_25.204.123	CONTRACT	411.709.6954	Basic Support	2022-12-29
929362896	Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	vRealize Operations 8 Standard	2	CPU(s)	HOME\Order_25.4796.03	CONTRACT	41.320.45594	Basic Support	2022-10-26
929362896	Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	vSphere 7 Standard	2	CPU(s)	HOME\Order_25.479.603	CONTRACT	413.204.5594	Basic Support	2022-10-26

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar  
Date: 2025.10.06 14:47:52 -03:00

Maria Victoria Ghiglione  
Directora General  
D.G. Administracion  
Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar  
Date: 2025.10.06 14:47:53 -03:00