

ANEXO I

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ADITIVO 1

1. OBJETO

Servicio de instalación, soporte técnico especializado y aplicación de licencias para las herramientas Splunk Enterprise y Splunk Enterprise Security.

2. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO CONTRATADO.

2.1 LA CONTRATISTA deberá aprovisionar soporte técnico especializado y licencias del producto SPLUNK con las características detalladas en la Tabla 1 a continuación:

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Splunk Enterprise - Standard Support 60GB - Term License with Standard Success Plan con soporte - Start on delivery (36 meses)	1 (unidad)
2	Splunk Enterprise Security - Term License with Standard Success Plan GB/day Security de 60GB - con soporte - Start on delivery (36 meses)	1 (unidad)
3	Servicio de instalación del producto Splunk Enterprise Security	1 (Unidad)
4	Soporte Técnico on-site/remoto	2500 (horas)

Tabla 1: Relación de los ítems de la presente contratación.

2.2 LA CONTRATISTA deberá aprovisionar **Splunk Enterprise - Standard Support - de 60GB - Term license with Standard Success Plan con soporte - Start on delivery** (ítem 1) con validez por un periodo de 36 meses;

2.3 LA CONTRATISTA deberá aprovisionar **Splunk Enterprise Security - Term License with Standard Success Plan GB/day Security de 60GB - con soporte - Start on delivery** (ítem 2) con validez por un periodo de 36 meses;

2.4 LA CONTRATISTA deberá aprovisionar el **Servicio de Instalación del Producto Splunk Enterprise Security (ítem 3)** con todos sus módulos proporcionados por el fabricante. La instalación deberá ser realizada por profesional que deberá contar con la certificación *Splunk Enterprise Security Certified Admin*;

2.5 La Itaipu ya utiliza y tiene instalado on-site el producto Splunk Enterprise (ítem 2.2) con licencia "Perpetua". La licencia perpetua mencionada será reemplazada por el modelo de suscripción "Term License" debido a la necesidad de mantener la compatibilidad con el producto Splunk Enterprise Security, a ser adquirido. Siendo así, no es necesario la instalación del producto Splunk Enterprise, apenas el ajuste de licencia del mismo;

Item	Descripción	Año			
		2023	2024	2025	2026
1	Term license Splunk Enterprise (36vmeses)	1			
2	Term license Splunk Enterprise Security (36 meses)	1			
3	Instalación Splunk Enterprise Security	1			
4	Soporte técnico on-site/remoto (1 hora)	344	835	835	486

Tabla 2. Plan estimado de solicitudes anuales.

2.6 La ITAIPU pretende solicitar las subscripciones, instalación y servicio de soporte técnico de acuerdo con la Tabla 2.

2.7 LA CONTRATISTA deberá aprovisionar en hasta 15 (quince) días útiles a contar a partir de la Orden de Inicio de Servicio los productos *Splunk Enterprise* (item 1) y *Splunk Enterprise Security* (item 2), así como ejecutar la Instalación *Splunk Enterprise Security* (item 3) en conformidad con la Tabla 1;

2.8 El Soporte técnico on-site y remoto será solicitado por la Itaipu Binacional, conforme referencia de distribución anual de las horas previstas en la Tabla 2 item 4, y bajo las siguientes condiciones:

- 2.8.1. Serán consumidas como mínimo 32 horas mensuales;
- 2.8.2. Las solicitudes de atención on-site serán en unidades de 32 horas por cada solicitud;
- 2.8.3. Las solicitudes de atención on-site serán hechas con al menos 15 días de anticipación;
- 2.8.4. Las solicitudes de atención remota deben respetar los tiempos de inicio de atención y solución de acuerdo con lo definido en la “Tabla 3” (Item 4.3.3)

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS LICENCIAS

3.1 El derecho de actualización de versión consiste en el derecho reconocido por el fabricante para la actualización del software y actualización de cualquier naturaleza(updates) para el software especificado, tradicionalmente disponible a través de download desde un site oficial, sin costos adicionales para la Itaipu Binacional;

3.2 Las licencias y productos entregados deberán desempeñar todas las funciones y especificaciones previstas en los manuales técnicos y obedecer a todas las normativas de utilización y de soporte técnico estipulado por el fabricante;

3.3 Garantizar el acceso (libre de cualquier recargo adicional) a la documentación disponible en el site oficial del fabricante y a su base de conocimiento oficial de SPLUNK Inc., así como al web fórum, e-mail y contacto telefónico para la atención del soporte;

3.4 Al identificar una vulnerabilidad de seguridad en los productos Splunk, el FABRICANTE, a través de LA CONTRATISTA, debe proveer una corrección de seguridad en 5 días útiles. Hasta la entrega de la corrección, LA CONTRATISTA y el FABRICANTE deben contar con una forma de mitigación de riesgo en hasta 4hs corridas.

4. SOPORTE ESPECIALIZADO LOCAL Y REMOTO

4.1 Forma parte del alcance de actuación del soporte técnico (local y remoto) las

actividades relacionadas a la planificación, consultoría, apoyo a proyectos internos, soporte, configuración, customización, pruebas e implementación de la herramienta SPLUNK o cualquier otro elemento relacionado a esta plataforma;

4.2 El Soporte Técnico Local está caracterizado por los servicios prestados en las dependencias de la Itaipu (Central Hidroeléctrica Itaipu, o en la Oficina Administrativa en Foz do Iguazu - Brasil, o en la Oficina Administrativa en Ciudad del Este - Paraguay, o en la Oficina Administrativa en Asunción - Paraguay), de forma presencial (on-site) por técnicos especializados;

- 4.2.1. Las mediciones de las horas de servicio, para esta modalidad, serán contabilizados a partir del momento en que la CONTRATISTA inicia el servicio, en el local indicado en el llamado;
- 4.2.2. Durante los servicios de soporte técnico local, los consultores no podrán atender a llamados de soporte técnicos oriundos de fuentes distintas a aquellas que fueran especificadas por la Itaipu Binacional;
- 4.2.3. LA CONTRATISTA deberá contar con vehículo propio para el transporte de los empleados asignados dentro de las instalaciones de la Itaipu;
- 4.2.4. Tanto los vehículos como los empleados asignados por la CONTRATISTA que circulan dentro de la Itaipu están sujetos a inspección y revisiones por parte de Seguridad Empresarial en cualquier momento y local;
- 4.2.5. El acceso de los empleados de la CONTRATISTA estará sujeto a permanecer apenas en el local de la prestación del servicio y podrán estar acompañados de un personal de la Itaipu previamente asignado para el efecto;
- 4.2.6. Todas las normas y procedimientos de seguridad implantados en el ambiente de tecnología de la información de la Itaipu deben ser rigurosamente observados por todos los empleados asignados para la prestación de los servicios.
- 4.2.7. LA CONTRATISTA debe notificar inmediatamente a la Itaipu de todos los casos de transferencia o desvinculación del personal asignado y solicitar la adecuada revisión, modificación o revocación de todos los privilegios de accesos a las áreas físicas, sistemas, informaciones y recursos de la Itaipu;

4.3 El Soporte Técnico Remoto está caracterizado por el atendimento a distancia con acceso remoto a la red la Itaipu, vía VPN (red virtual) o cualquier otro medio a ser consensuado con los equipos de infraestructura de la Itaipu;

- 4.3.1. Las solicitudes por Soporte Técnico Remoto serán encaminadas bajo demanda, de acuerdo con las necesidades de la Itaipu, a través de los canales informados por la CONTRATISTA
- 4.3.2. LA CONTRATISTA deberá disponer de un mínimo de 2(dos) medios para la apertura de los llamados, siendo uno necesariamente por vía telefónica, y

el otro pudiendo ser correo electrónico o sistema web de tickets.

- 4.3.3. LA CONTRATISTA deberá garantizar la disponibilidad técnica y la atención de los servicios de soporte técnico remoto en régimen de 5x8, para todo el conjunto de servicios que hacen parte de este contrato, sin límite de accionamientos y debiendo responder a los requisitos de niveles de servicio especificados en la tabla a continuación:

Severidad	Descripción	Inicio de la Atención	Cierre del Llamado
1	Crítica	2 horas	4 horas
2	Alta	6 horas	6 horas
3	Media	12 horas	24 horas
4	Baja	24 horas	48 horas
5	Actividad Planificada	Negociado	Negociado

Tabla 3: Niveles de severidad y atención para soporte técnico remoto

- 4.3.4. El inicio de la prestación de los servicios de Soporte Remoto no podrá sobre pasar el tiempo máximo (en horas útiles) indicado en la columna “Inicio de la Atención” a contar desde la apertura del llamado por parte de la Itaipu, teniendo la CONTRATISTA hasta el tiempo máximo (en horas útiles) establecido en la columna “Cierre del llamado” para concluir las actividades de soporte, informando la efectiva solución del problema o solución de contorno, contratados a partir del “Inicio de la Solución”;
- 4.3.5. Los niveles de severidad serán definidos por la Itaipu en la apertura del llamado y podrán sufrir alteraciones en el transcurso de la atención;
- 4.3.6. Cuando se trata de una “Actividad Planificada”, con tiempos negociados de inicio y cierre de la atención, antes del inicio de la actividad la CONTRATISTA deberá presentar la cantidad de horas estimadas para su ejecución, la cual deberá ser aprobada por la Itaipu antes de su inicio efectivo;
- 4.3.7. A cualquier momento, caso la CONTRATISTA observe que no será posible cumplir con los plazos establecidos para el inicio y/o cierre de la atención, esta deberá comunicar formalmente a la Itaipu, presentando las debidas justificativas para el no cumplimiento de los plazos, y cabrá exclusivamente a la Itaipu la aceptación o no de las justificativas presentadas;
- 4.3.8. Cuando la solución y/o respuesta pasa a depender del FABRICANTE, corren los tiempos de atención y de solución establecidos por el FABRICANTE considerando siempre el programa de soporte contratado por Itaipu conjuntamente con el FABRICANTE (https://www.splunk.com/en_us/customer-success/support-programs.html#response);
- 4.3.9. El cierre del soporte técnico y cierre del llamado solamente podrá ser

efectuado luego de la validación y certificación por parte de la Itaipu;

4.4 LA CONTRATISTA deberá incluir en la planificación, la debida transferencia de conocimientos a los técnicos de la Itaipu, con el repase de documentos conteniendo la descripción de la infraestructura creada o alterada, diagrama en MS Visio, manuales, procedimientos, configuraciones alteradas y cualquier otro tipo de documento inherente a transferencia de conocimiento solicitado por la Itaipu;

4.5 Las actividades de planificación mencionados en el ítem 4.1 deberán ser realizadas en la modalidad Soporte Técnico Local en las instalaciones de la Usina Hidroeléctrica de Itaipu CHI/MD - Superintendencia de Informática en Hernandarias, en hasta 20(veinte) días a contar a partir de la emisión de la Orden de Inicio de Servicios (OIS). Al término de las actividades de planificación la CONTRATISTA deberá entregar documento/informe conteniendo la planificación anual acordado con la Itaipu;

4.6 Los informes deben siempre ser presentados en medio digital, y cuando sean impresos por solicitud de la Itaipu, deben ser utilizados el modo frente-verso;

4.7 Las horas previstas para soporte técnico local o remoto bajo la modalidad de Banco de Horas podrá ser utilizado en cualquier cantidad y periodo (observando lo establecido en el ítem 2.8), dependiendo de la demanda de Itaipu, no pudiendo superar las 2.500 (dos mil quinientas) horas, durante la vigencia del contrato, debiendo obedecer al siguiente criterio de equivalencia para el consumo en horas:

Tipo de Servicio	Unid.	Cant.	Equiv.
Soporte técnico remoto (independiente del horario)	Hora	1	0,7
Soporte on-site (em horario comercial)	Hora	1	1
Soporte on-site (em horario nocturno)	Hora	1	1,5
Soporte on-site (finales de semana y feriados)	Hora	1	2

Tabla 4: Equivalente de horas para la atención de soporte técnico.

4.8 Apenas serán facturadas las horas del Banco de Horas efectivamente utilizadas, debiendo ser previamente solicitadas, agendadas y aprobadas por la Itaipu;

4.9 El Soporte deberá estar capacitado para tratar con las demandas en todos los componentes de los ítems 2.2, 2.3 y 2.4 así como la respectiva integración de estos con los demás elementos del ambiente de TI de la Itaipu, que estén homologados para trabajar con la solución Splunk Enterprise, o con los demás protocolos soportados por esta;

4.10 Para actividades de **Soporte Técnico Local**, solamente deberán ser parte de este cómputo las horas consumidas en las actividades solicitadas por la Itaipu o en local previamente aprobado por el área gestora. No deberá ser parte de este cálculo las horas consumidas en el traslado del personal técnico hasta su presentación en la Itaipu;

4.11 Cualquier actuación de los técnicos asignados por la CONTRATISTA, para la atención de los llamados de Soporte Técnico Local o Soporte Técnico Remoto, deberá ser previamente solicitada por la Itaipu a través de documento y/o canales de comunicación

especificados en el inicio de los trabajos.

5. REQUISITOS TÉCNICOS

5.1 LA CONTRATISTA deberá acreditar la calificación técnica de los analistas involucrados mediante documentación, presentando en hasta 10 (diez) días hábiles, contados a partir de la emisión de la OIS, los certificados de especialización de los profesionales involucrados en las actividades de soporte técnico local y remoto;

5.2 Los profesionales que intervengan en todas las actividades objeto de este contrato deberán comprobar, mediante la documentación oportuna, que disponen de las siguientes certificaciones:

- (a) Splunk Enterprise Certified Admin;
- (b) Splunk Certified Architect;
- (c) Splunk Enterprise Security Certified Admin;
- (d) Certificacao ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

5.3 Itaipú Binacional se reserva el derecho de no aceptar el servicio de profesionales no calificados, debiendo LA CONTRATISTA reemplazar inmediatamente al profesional para no comprometer el servicio final.

6. HORARIO DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

6.1 El horario de trabajo será de lunes a viernes, con excepción de feriados y días no trabajados de acuerdo con el calendario de feriados de la Itaipu Binacional, el horario de trabajo en la oficina de Itaipu Binacional en Hernandarias es de 7:00 a 17:30, con una pausa para el almuerzo. de 11:30 a 13:30 (hora de Asunción)

6.2 En situaciones especiales, puede ser necesario modificar los horarios de apertura de llamado, siguiendo las equivalencias definidas en la tabla 1.

7. TRANSPORTE Y ACCESO A LAS OFICINAS DE LA ITAIPU BINACIONAL

7.1 Todo transporte de materiales y desplazamiento de los empleados del CONTRATISTA será de entera responsabilidad del CONTRATISTA;

7.2 LA CONTRATISTA podrá disponer de vehículo propio o asignado para el transporte de materiales y para todos y cada uno de los desplazamientos de los empleados;

7.3 El acceso de un empleado del CONTRATISTA estará restringido al lugar donde se realizarán los servicios y siempre estará acompañado por un empleado de Itaipu Binacional previamente designado para tal fin;

7.4 Los vehículos del CONTRATISTA y sus empleados, cuando estén autorizados, estarán sujetos al control rutinario de Seguridad Empresarial.