

# PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA

## Soporte Técnico y Servicio de Mantenimiento Sistema Telefónico Tribunales de Santa Fe, Rosario, Reconquista y Venado Tuerto

1. El soporte técnico y el servicio de mantenimiento deberá ser organizado y realizado por equipos de personal técnico afectado al mantenimiento y acreditado por el proveedor en todas las localizaciones del Poder Judicial, alcanzadas por éste contrato.
2. El servicio deberá alcanzar el siguiente equipamiento, sitios y localidades a saber:

OXE	Suite Oxe	Distritos	Sitio	Domicilio
n1_Santa Fe	Appliance A	Santa Fe	Tribunal	San Jerónimo 1551, Santa Fe
	Appliance B		Urquiza y Tuc.	Urquiza 2463, Santa Fe
n2_Rosario	Appliance A	Rosario	Tribunal	Balcarce 1651, Rosario
	Appliance B		Centro Justicia Penal	Sarmiento 2850, Rosario
n3_Venado Tuerto	Cal Server	Venado Tuerto	Juzgados Civiles	San Martín 631, Venado Tuerto
n4_Reconquista	Cal Server	Reconquista	Tribunal	Lucas Funes 1671, Reconquista

3. La reparación del hardware existente y el servicio de mantenimiento, será provisto por personal calificado, y se deberá proceder al reemplazo de las partes que se encuentren defectuosas por repuestos originales .

4. El mantenimiento y reparación del equipamiento deberá ser ejecutado a satisfacción del Poder Judicial, en el lugar donde estos se encuentren instalados, debiendo ajustarse al siguiente módulo de servicio:

4.1. El Poder Judicial podrá efectuar, y el proveedor recepcionará, llamadas por reclamos de servicio las 24 hs. y los 365 días del año, se deberá indicar los medios alternativos de recepción en cada localización para los horarios fuera de 8:00hs. a 18:00hs.

4.2. El criterio sobre la gravedad y alcance de la falla será fijado unilateralmente por el Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe.

4.3. Los tiempo de repuesta y reparación se respetaran de acuerdo a la siguiente tabla.

	Gravedad		
	Menor	Media	Máxima
Respuesta	12 hs.	6 hs.	2 hs.
Reparación	72 hs.	24 hs.	4 hs.

4.4. Mano de Obra sin límites para la prestación del servicio pautado.

4.5. Se deberá garantizar la reparación y/o reposición de hardware que equipe el sistema principal de cada nodo (centrales telefónicas OXE, servidores Appliance,

rectificadores eléctricos, placas existentes tanto del Hardware Cristal como del Hardware Común). Asimismo se incluirá el mantenimiento de los switch Alcatel-Lucent del sistema instalado en las sedes de Santa Fe y Rosario, Por otra parte también se incluirá la reparación y mantenimiento de los softwares y servidores asociados (ejemplo : OmniVista, fax server, etc.).

**4.6.** Corrección de problemas sistemáticos de software.

**4.7.** Implementación de mejoras de software incluyendo los upgrade.

**4.8.** Helpdesk de asesoramientos en el uso de las prestaciones.

**4.9.** El oferente deberá efectuar un control semestral de los respaldos de baterías de los Appliance y los chasis cristal de los tribunales de Santa Fe y Rosario, “no incluyendo” la provisión de baterías en caso de necesitar reemplazo de las mismas.

**4.10.** Para el cumplimiento de lo estipulado en los puntos anteriores, se entenderá como:

**4.10.1.** Tiempo de Respuesta, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte del Poder Judicial (llamada de servicio) y verificación de la falla y/o problema, ya sea de forma local o remota, debiendo acreditar la identificación del inconveniente.

**4.10.2.** Tiempo de Reparación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte del Poder Judicial (llamada de servicio) y la reparación y puesta en funcionamiento del(los) mismo(s) a satisfacción del Poder Judicial.

**4.10.3.** En caso que el Proveedor no pudiera concretar la reparación dentro de los plazos estipulados deberá solucionar el inconveniente mediante el reemplazo de la referida unidad por otra en condiciones de buen funcionamiento, sin que esto implique costo alguno para el Poder Judicial.

**4.11.** El oferente deberá contar con un stock de repuestos de los elementos cotizados en cada lugar o medios de asistencia para obtención de los repuestos correspondiente, estimando el tiempo máximo para que lleguen al lugar del problema.

**4.12.** El Proveedor no podrá alegar inconvenientes para la obtención de los repuestos y /o equipos de reemplazo en casos de fallas de todo o parte del equipamiento suministrado, siendo el Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe quien evalúe los problemas que tal situación trae al organismo, estando a penalidades .

**4.13.** Las llamadas de servicio se sujetarán de la siguiente manera :

**4.13.1.** Se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico, u otro canal de comunicación (ej: Whatsapp), considerándose todas éstas formas igualmente válidas, para la comunicación entre las direcciones acordadas entre el Poder Judicial y el Proveedor.

**4.13.2.** El Poder Judicial notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:

- Fecha y hora.
- Descripción del problema.
- Sitio y usuarios afectados.
- Nivel de gravedad de la falla.
- Contacto para el oferente del Poder Judicial

Ante cada notificación el adjudicatario deberá:

- Otorgar un registro o número de reclamo.
- Informar el personal que se asigno para la resolución del mismo ante cada notificación el adjudicatario deberá realizar y presentar a el Poder Judicial un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:
  - Descripción detallada del problema , su causa y solución propuesta.
  - Personal que se asignó para la resolución del mismo.
  - Problemas que se presentaron durante la resolución.
  - Documentación adjunta de los cambios hechos.
  - Recomendaciones.
  - Fecha y hora de resolución.

**4.13.** El Oferente brindará la garantía de buen funcionamiento con personal especializado de la(s) empresa(s) y/o fabricante(s) de los productos ofrecidos, o en su defecto con su propio personal, con los correspondientes certificados de aptitud. En el caso que el Oferente optara por realizarla a través de otras empresas, estará obligado a presentar avales correspondientes, que indiquen que las mismas se encuentran en condiciones de llevar a cabo la prestación de dichos servicios.

**4.14.** Si el mantenimiento de los equipos no fuera efectuado directamente por el Adjudicatario, sino por un subcontratista, con la oferta se deberá adjuntar una

declaración jurada de dicho contratista confirmando que acepta las condiciones de mantenimiento estipuladas en esta Especificación.

**4.15.** El adjudicatario, al momento de la firma del contrato, deberá suministrar una nómina del personal técnico autorizado a interactuar con los bienes contratados. Dicha nómina deberá ser actualizada cuando se produzcan cambios y se deberá ajustar en un todo de acuerdo a las normativas que tiene establecidas el Poder Judicial para el ingreso del personal contratado a las dependencias judiciales.

**4.16.** El Proveedor coordinará con el Poder Judicial el desarrollo y ejecución de las tareas como así también su distribución en el tiempo.

**4.17.** El proveedor podrá proponer alternativas de servicios de mantenimiento y costos fuera de lo pedido por el Poder Judicial en los puntos anteriores, siempre y cuando mejoren lo solicitado.

**4.18.** En caso de incumplimiento con algunos de los puntos del servicio de mantenimiento, tiempos de respuesta, tiempos de reparación, incumplimiento de aplicación de garantías, no reemplazo de equipos y/o placas o componentes defectuosos, se aplicará una “Multa por Incumplimiento”, utilizándose una fórmula que se describe en el siguiente punto.

**4.18.1.** La multa por incumplimiento se calculará de la siguiente manera:

$$M = ( A + B ) \times \frac{C}{1000}$$

donde :

M = multa por incumplimiento

A = cantidad de horas de detención o falla del equipamiento

B = cantidad de horas del período de reparación y /o repuesta

C = valor de alquiler del equipamiento afectado

**4.18.2.** La aplicación de esta multa no eximirá al proveedor del cumplimiento de las garantías exigidas en el presente pliego. En caso de tener que retirarse el equipo o las partes y/o elementos defectuosos, deberá preverse la inmediata reposición de un equipamiento de iguales características, como reemplazo del original, hasta tanto se produzca el reintegro del mismo.

**4.18.3.** Éste equipo deberá brindar las mismas o superiores prestaciones que el original. Caso contrario se computará el tiempo que dure la reparación del original a los efectos de la aplicación de la multa antes citada .

**4.18.4.** El criterio sobre la aplicación de la multa será de facultad absoluta y fijado unilateralmente por el Poder Judicial.

**4.19.** Atento a la naturaleza confidencial de la información almacenada en los equipos del Poder Judicial, el proveedor arbitrará las medidas de seguridad

pertinentes para impedir la divulgación de los datos que por sí o de terceros a su cargo, hubieran sido de su conocimiento. Caso contrario será pasible de las sanciones que correspondan según la legislación vigente.