PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE ENLACE DE FIBRA ÓPTICA OSCURA PARA VINCULAR EL EDIFICIO DE TRIBUNALES DEL PODER JUDICIAL DE SANTA FE SITO EN CALLE BALCARCE 1651 DE ROSARIO CON EL INSTITUTO MÉDICO LEGAL SITO EN 3 DE FEBRERO 4101 DE LA MISMA LOCALIDAD

CONDICIONES GENERALES

OBJETO

El objeto del mismo es la contratación de 1 pelo de fibra oscura entre los edificios de Tribunales del Poder Judicial de Santa Fe sito en calle Balcarce 1651 de Rosario y el del Instituto Médico Legal sito en 3 de Febrero 4101 de la misma ciudad por un período de 12 meses.

ALCANCE

El proveedor del servicio deberá poner a disposición del PJSF los siguientes enlaces punto a punto mediante 1 pelo de Fibra Óptica Oscura:

Extremo A: Tribunales de calle Balcarce 1651

Extremo B: Instituto Médico Legal de 3 de Febrero 4101.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Art. 1 Instalación

Instalación de acometidas a cada uno de los sitios comprendidos en el alcance. Se pondrá a disposición 1 pelo de fibra óptica oscura como mínimo.

El pelo de FO deberá ingresar a cada uno de los racks de comunicaciones ubicados en el Data Center de Tribunales y en el Instituto Médico Legal. Todos los pelos deberán ser fusionados y posteriormente certificados por el proveedor del servicio, entregando al representante del PJSF la certificación de cada sitio. Todas las acometidas a los edificios del comitente, tanto aéreas como las subterráneas se ejecutarán en los lugares que expresamente autorice el representante técnico de PJSF. En el caso de que fuera necesario la instalación de mástiles, torres u otro elemento de soporte, estos deberán ser provistos por la contratista, sin cargos adicionales al costo de instalación cotizado.

Todos los equipos deben entregarse instalados y en funcionamiento, para lo cual el adjudicatario deberá proveer todos los insumos o cableados necesarios para integrarlos a la red existente.

De ser necesaria la instalación de soportes, antenas o cualquier otro elemento necesario para la implementación, deberá ser provisto por el Adjudicatario y estar incluido en los costos de instalación. Se deberá proveer la totalidad de cables, conectores y demás elementos accesorios necesarios para la correcta instalación y funcionamiento, utilizando para los tendidos internos, los conductos y bandejas que existen en el edificio. En el caso de no existir bandejas o conductos, el cableado necesario deberá quedar amurado y cubierto con los elementos y de la forma que dicten las normas del Sistema ofrecido. El OFERENTE deberá tener en cuenta a la hora de realizar este cableado el aspecto estético al momento de finalizar la obra y coordinar el mismo con el Departamento de Arquitectura de este Poder Judicial.

Todos los materiales y equipamientos a proveer deberán cumplir con todas las normas y recomendaciones que hayan emitido los organismos públicos y/o privados, nacionales e internacionales de competencia. Serán también exigibles las especificaciones que hubiesen fijado la CNT y la ITU.

Los trabajos a efectuarse deberán incluir la mano de obra, dirección técnica, materiales y obras civiles necesarias, para dejar en condiciones de funcionamiento correcto las instalaciones.

El Oferente DEBERÁ visitar OBLIGATORIAMENTE las instalaciones y verificar tanto los trazados como así también las coberturas inalámbricas que pueden variar de acuerdo a la composición edilicia, para lo cual serán guiados por personal técnico de Poder Judicial de Santa Fe y el Departamento de Arquitectura del Poder Judicial. La visita deberá solicitarse formalmente por correo electrónico a la cuenta licitacionesros@justiciasantafe.gov.ar

Al fin de la visita, se emitirá un CERTIFICADO de VISITA, que deberá ser presentado en la Oferta. La falta de este certificado será causal de rechazo de la Oferta.

Opcional 1: Cotizar 2 pelos de fibra oscura.

Canalizaciones

Será responsabilidad del contratista la ejecución de las canalizaciones desde el punto de acceso al edificio hasta el encuentro con las canalizaciones internas.

Cableado

Se proveerán la totalidad de cables, conectores y demás elementos accesorios necesarios para la correcta instalación y funcionamiento. Todo el cableado será identificado en cajas de pase, en bandejas verticales en cada planta, en bandejas horizontales cada 6 metros, y a la salida o llegada a cualquier punto de interconexión.

Las protecciones eléctricas y atmosféricas, y la conexión a la puesta a tierra serán ejecutadas por cuenta de la contratista.

Equipamiento de borde

Los equipos de comunicaciones serán provistos y administrados en su totalidad por PJSF.

Recepción del servicio

La recepción de las instalaciones que sirven como soporte para la prestación del servicio tendrá lugar una vez que la contratista haya cumplido satisfactoriamente con:

- Tendido y fusión de los pelos de FO con todos sus accesorios, ensayos, mediciones y prueba de conexión entre todos los puntos.
- Presentación de un esquema con identificación de cableado y equipos.

Acuerdos de Niveles de Servicio

El servicio deberá estar disponible las 24 horas de los 365 días del año, sin distinción entre horas hábiles o no hábiles. El servicio deberá satisfacer las prestaciones y requerimientos técnicos aquí especificados. El servicio involucrará el arrendamiento de 1 (UN) pelo de Fibra Óptica Oscura, la instalación, puesta en servicio, mantenimiento correctivo y preventivo del pelo oscuro. La

administración, soporte y mantenimiento físico de la Fibra óptica oscura estará comprendida dentro del servicio.

La indisponibilidad de cada uno de los accesos por falta de conectividad deberá ser inferior al 0,3% medida en términos anuales (Disponibilidad mayor o igual al 99,7%). La disponibilidad será calculada con la siguiente fórmula: Disponibilidad = $T - D \times 100$, donde D = duración de la indisponibilidad (en minutos, en días hábiles y no hábiles) T = duración del mes en cuestión (en minutos, en días hábiles y no hábiles). La infraestructura de red del proveedor debe tener la capacidad de proveer redundancia de manera de garantizar mayor disponibilidad en los accesos a la red.

Monitoreo del servicio

A los efectos de lograr un efectivo control por parte de PJSF de los niveles de calidad de servicio acordados, se deberá facilitar un mecanismo de reportes e informes adecuados y en tiempo real que informen sobre:

Servicios: (gráficas de uso del servicio, tráfico).

Fallas: listado de fallas, fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, servicio afectado (enlace), fecha y hora de notificación de la falla, motivo de la falla, observación.

Utilización de línea: porcentaje de uso de la línea en bps, frames, etc., tanto de tráfico entrante como saliente comparado con el ancho de banda total disponible.

Disponibilidad: % de satisfacción desagregado por servicio.

tTS = Tiempo total de servicio

tSE = Tiempo total de servicio efectivo

tTI = tTS - tSE (Tiempo total de indisponibilidad)

Disponibilidad (%) = $tSE / tTS \times 100$

Art. 2. Servicio de asistencia técnica y mantenimiento.

La contratista deberá prestar el servicio de mantenimiento técnico preventivo y correctivo las 24 horas de cada uno de los 365 días del año, incluyendo provisión de repuestos, mano de obra, supervisión técnica y todo otro elemento que garantice la correcta prestación del servicio a partir de su efectiva puesta en marcha y mientras dure la vigencia del contrato. La contratista deberá contar con un centro de asistencia al usuario, donde puedan evacuarse consultas en forma telefónica y/o por correo electrónico sin cargo. La contratista deberá garantizar el correcto funcionamiento del servicio provisto, sustituir los componentes que resultaren defectuosos y efectuar los arreglos y trabajos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio por su exclusiva cuenta y cargo. Ante una eventual falla producida en el servicio que se preste, el organismo podrá efectuar, y la Contratista aceptará, reclamos por mantenimiento durante las 24 horas, los 365 días del año, asignándose un número de reclamo para su registro y seguimiento. La contratista deberá contar con un sistema de ticketing para el registro y seguimiento de los reclamos y/o instalaciones solicitadas. Para ello deberá proveer al organismo las herramientas necesarias para poder acceder a la información registrada en el mismo y visualizar el estado del reclamo y/o instalación. El tiempo máximo de respuesta ante eventuales incidentes será de 2 horas. El plazo para la restitución del servicio de conectividad principal, por no cumplir con los parámetros de calidad establecidos en el presente pliego, será como máximo de 4 (cuatro) horas, contadas a partir del momento de la respuesta al reclamo, excepto bajo causas de fuerza mayor debidamente justificadas por el proveedor.

Los reclamos se podrán efectuar telefónicamente o por correo electrónico, considerándose todas estas formas igualmente válidas. El organismo notificará las anomalías que se presenten, incluyendo la siguiente información, entre otras: · Fecha y hora del inicio del problema. Descripción del problema. · Usuarios y/o sistemas afectados. · Nivel de gravedad de la falla. El proveedor deberá consignar en su oferta cuáles son las facilidades de su sistema de atención de reclamos, como asimismo el método o procedimiento a seguir en caso de fallas. Se pondrá a disposición del organismo los siguientes medios de comunicación para la formulación de reclamos: · Líneas telefónicas (preferentemente 0800). · Teléfonos Celulares. · Direcciones de e-mail de Soporte Técnico. En el caso de producirse una interrupción en el servicio, y luego de formularse el reclamo, la contratista deberá actualizar la información del estado de situación del reclamo efectuado cada no más de 60 minutos. La contratista deberá proveer un servicio de mantenimiento proactivo, actuando principalmente con detección de problemas por su cuenta, además de los posibles reclamos que el organismo pueda realizar.

Art. 3. Mantenimiento Programado

La Interrupción en el servicio por causa de mantenimiento programado por parte de la contratista deberá ser notificada previamente al Organismo con 48 hs. de anticipación como mínimo. Las interrupciones ocasionadas por los mantenimientos programados no se tienen en cuenta para el cálculo de disponibilidad.

MATRIZ DE CONDICIONES PARTICULARES

Condiciones Respecto al servicio Requerido

1. Todo elemento ofrecido, deberá dar estricto cumplimiento a las especificaciones técnicas indicadas como “mínimas”.
2. En todos los casos se deberá consignar marca y modelo de los productos que integran la oferta y la documentación que se acompañe deberá coincidir con ellos.
3. No se admitirán ofertas que especifiquen simplemente “según pliego” como especificación, descripción o identificación de los bienes y servicios ofrecidos.
4. Las empresas oferentes deberán incluir en su cotización todo elemento, que aunque no haya sido descrito en las especificaciones técnicas mínimas, resulte necesario para asegurar el correcto funcionamiento del servicio ofrecido.
5. Todas las facilidades ofertadas, deberán estar disponibles a la fecha de apertura de la presente licitación. Se considera “estar disponible” el haber sido liberado al mercado mundial en forma oficial por la empresa fabricante.
6. No se aceptarán (serán consideradas como no presentadas) facilidades y/o expansiones no soportadas por la versión actual (la vigente a la fecha de apertura de la presente licitación).
7. EL oferente que resulte adjudicado deberá garantizar que cualquier elemento que provea, se encuentra libre de errores relacionados con el manejo de fechas.

Art. 4. Entrega y Recepción

La instalación del servicio deberá ser realizada dentro de los primeros treinta (30) días corridos desde la firma del contrato en cada uno de los sitios mencionados en el presente pliego de especificaciones técnicas. Inmediato a la finalización de la misma, se deberá dar comienzo a la prestación de servicio por el plazo de 1 (un) año.

Penalidades

Aplicable a demora por entrega del servicio, exceso del tiempo máximo de respuesta a eventuales incidentes, restitución del servicio o incumplimiento en la disponibilidad mensual acordada en SLA. Multas por Mora: se aplicará una multa del CERO COMA CERO CINCO POR CIENTO (0,05%) del valor de lo satisfecho fuera de término por cada día de atraso. En ningún caso las multas podrán superar el CIEN POR CIENTO (100%) del valor del contrato.

El Proveedor podrá solicitar por única vez la prórroga del plazo del cumplimiento de la prestación antes del vencimiento del mismo, exponiendo los motivos de la demora. El Poder Judicial de Santa Fe se reserva el derecho de conceder o no la prórroga solicitada. La prórroga del plazo sólo será admisible cuando existieran causas debidamente justificadas y las necesidades del Poder Judicial de Santa Fe admitan la satisfacción de la prestación fuera de término. No obstante la aceptación corresponderá la aplicación de la multa por mora en la entrega, de acuerdo a lo previsto con anterioridad.

Art. 5. De las ofertas:

Todos las hojas de la oferta deberán estar numeradas y firmadas por un funcionario responsable del proponente.

Los oferentes deberán tener en cuenta, que a los efectos de la consideración de las ofertas que presenten, tendrán que dar estricto cumplimiento a todos y cada uno de los requisitos exigidos en el pliego, siendo, a consideración exclusiva del Poder Judicial, la causal de rechazo y desestimación de la oferta que no cumpla o que condicione alguno de los requerimientos explicitados en el presente.

En las ofertas se deberán presentar por separado, como mínimo, los precios de cada dispositivo o soporte lógico individualizable, con detalle pormenorizado de los mismos, consignando el precio del equipamiento físico discriminado, expresado en pesos.

Se deberá presentar, acompañando la oferta, un cuadro resumen que detalle, para cada uno de los renglones, el costo del mismo, tomando en cuenta la alternativa de mayor valor e incluyendo todos los opcionales, además se indicará el valor total de la oferta.

Art. 6. Condiciones a reunir por los oferentes:

6.1 Antecedentes de los oferentes:

El Implementador de las tareas deberá acreditar probados antecedentes y experiencia en proyectos similares a los descritos en el presente pliego. El mismo, deberá adjuntar un "Curriculum Vitae", el cual se constituirá en elemento de valoración en el estudio de las respectivas propuestas y contar con certificación oficial.

Los oferentes deberán agregar a su oferta antecedentes de: trabajos, equipos instalados, sistemas diseñados y/o implantados, y equipos utilizados similares a los ofertados, en organizaciones y empresas del país, públicas o privadas.

Asimismo deberán describir la organización que posean para la instalación y mantenimiento de sistemas de computación de datos, ingeniería de sistemas y capacitación, fundamentalmente del equipo ofrecido.

6.2 Equipos en funcionamiento iguales y/o similares a los ofrecidos, instalados en el país:

Cada oferente deberá incluir en su oferta una nómina de las empresas y organizaciones, públicas o privadas, ubicadas en el país, que utilicen actualmente equipos iguales o similares a los ofertados, indicando en la misma si, a juicio del proponente, podrán ser consultadas por el Poder Judicial, a fin de obtener información con respecto al rendimiento y a las características operativas del

equipo en cuestión, así como a la calidad de servicios y apoyos de cualquier tipo que le haya podido prestar.

En dicha nómina deberán consignarse por lo menos: a) denominación y dirección de la organización usuaria del equipo, b) fecha de instalación, c) todo otro dato que a juicio del oferente pueda resultar de interés para el Poder Judicial.

El Poder Judicial dará estricto uso confidencial a la información y datos que los oferentes suministren, por lo que éstos y los resultados que se obtengan de ellos, no tendrán ningún tipo de difusión.

6.3 Relación con su proveedor extranjero:

Deberán expresar la forma en que asegurarán de manera fehaciente al Poder Judicial, la provisión de los elementos ofertados y de los repuestos que fueran necesarios para el período de garantía y/o mantenimiento.

Art. 7. Pruebas y demostraciones:

Cumplidas las etapas de evaluaciones técnicas y económico-financiera, el Poder Judicial podrá requerir las pruebas y demostraciones, que a su juicio facilitaren la mejor verificación del estricto cumplimiento de los requisitos de las capacidades y cualidades del equipamiento físico (hardware).

El oferente facilitará la realización de las mismas a fin de poder cuantificar el rendimiento mediante los procedimientos preparados por el Poder Judicial a esos efectos, dentro de las 72 horas en que le sean requeridos, pudiendo resultar excluido en caso de incumplimiento.

El Poder Judicial se reserva el derecho de controlar y/o solicitar la repetición de las pruebas y demostraciones, como así también, de realizar pruebas complementarias que puedan contribuir a una mejor evaluación del equipamiento propuesto.

En todos los casos los gastos que originen las pruebas y demostraciones necesarias para la evaluación de las ofertas, estarán a cargo del oferente.