

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE
SERVIDORES Y CHASIS BLADE

1.- Equipamiento comprendido

En el anexo I del presente pliego se detalla la nómina inicial de equipos sujetos al servicio **técnico correctivo y preventivo**.

Nota: El oferente deberá concurrir a relevar el equipamiento incluido en el Anexo I, a fin de determinar con certeza la totalidad de elementos que lo componen. A tal fin la Secretaría de Informática del Poder Judicial emitirá un “certificado de visita”, que deberá presentarse conjuntamente con la oferta. La no presentación del mismo, causará la desestimación inmediata de la oferta.

2.- Modificaciones en el equipamiento comprendido, juzgados y localidades

Con posterioridad a la firma del respectivo contrato el Poder Judicial **podrá en cualquier momento modificar esta nómina de equipamiento del Anexo I, incorporando o quitando o actualizando equipamiento**. El adjudicatario del Servicio Técnico tendrá la posibilidad, previo a la incorporación de los equipos al servicio, de ejercer sobre los mismos la revisión o chequeos que estime pertinentes para conocer su estado de funcionamiento y operatividad, a efectos de prever eventuales servicios y/o repuestos necesarios.

El equipamiento incorporado tendrá igual servicio que el comprendido en la nómina inicial. En este caso el servicio se iniciará el primer día hábil del mes siguiente en que fue notificado al adjudicatario.

3.- Mejoras y agregados en equipos:

El proveedor deberá prestar **idéntico servicio a las futuras y eventuales mejoras**, modificaciones o agregados que el Poder Judicial pudiera realizar sobre el equipamiento incluyendo:

- a) ampliación o cambio de memoria RAM.
- b) agregado o cambio de dispositivos de almacenamiento.
- c) agregado o cambio de placas de comunicaciones o placas de red.
- d) agregado o cambio de placas controladoras de unidades periféricas externas.

Los ítems mencionados **son sólo enunciativos y no excluyen algún otro tipo de equipamiento que pudiera incorporarse como modificación o mejora**.

Una vez realizadas las mejoras o cambios el Poder Judicial notificará por escrito al adjudicatario del servicio de mantenimiento técnico de las modificaciones y características de los mismos.

4.- Características del servicio a contratar

El Servicio Técnico de mantenimiento comprenderá:

**PARA LOS EQUIPOS DETALLADOS EN EL ANEXO I:
SERVICIO CORRECTIVO Y PREVENTIVO.**

Correctivo

Estos servicios deberán prestarse en las dependencias donde se encuentre instalado el equipamiento sin cargo adicional alguno para el Poder Judicial.

Este servicio incluye la actualización y upgrade del software asociado.

Se deberá realizar ante un requerimiento concreto de la Secretaría de Informática del Poder Judicial por problemas y/o desperfectos específicos en el funcionamiento del equipamiento y/o de cualquiera de sus componentes. Este mantenimiento deberá prever además el apoyo y asesoramiento técnico necesario al personal de la Secretaría de Informática para asegurar el óptimo funcionamiento del servicio, como así también llevar a cabo las tareas necesarias para restablecer el servicio (re-instalación de S.O. y otros SW de base, modificación o corrección de parámetros, drivers, parámetros de red, productos de terceros, etc..).

Éste deberá asegurar el correcto y óptimo funcionamiento de todos los componentes, incluidos cables -series y paralelos, coaxial, UTP, fibra óptica-, conectores, transformadores, estabilizadores de tensión, UPS, placas de comunicación, concentradores, soporte de servidores, soporte de interconexión, unidades de ventilación redundantes, unidades de fuentes de alimentación redundantes, interconectores y todo otro accesorio indispensable para ello.

Conectividad de red: ante la falta de este servicio en alguno de los equipos que no se encuentre bajo servicio técnico y cuyo inconveniente sea exclusivamente la falta de conexión lógica (no hardware), se deberá brindar el apoyo y asesoramiento técnico necesario al personal de la Secretaría de Informática para restablecer el servicio a los usuarios.

También deberá incluir el soporte lógico y asesoramiento para la óptima utilización de todo el software instalado en dicho equipamiento.

Preventivo.

Estos servicios deberán prestarse en las dependencias donde se encuentre instalado el equipamiento sin cargo adicional alguno para el Poder Judicial.

Se realizará **una sola vez en el año** y consistirá en la limpieza interna del equipamiento y de sus unidades periféricas. Deberá ejecutarse en su totalidad dentro de los 120 días computados a partir de la fecha del contrato. En el caso de realizar un mantenimiento correctivo sobre algún equipo, se podrá realizar en conjunto el mantenimiento preventivo a los efectos de minimizar y agilizar este servicio.

5.- Plazo del servicio

El plazo del servicio será por 1 (uno) año, a partir de la adjudicación para los equipos del anexo I, y a partir de la fecha de incorporación y hasta el vencimiento del presente contrato para el equipamiento que pueda adicionarse.

6.- Horario de atención

El adjudicatario deberá brindar el servicio los siete días de la semana las 24 hs., debiendo acreditar y presentar la modalidad en que asegurará estos horarios, incluyendo números telefónicos, nombre de los responsables principales y técnicos, modalidad de la comunicación de los reportes, etc. A tal efecto deberá contar con una oficina fija en la ciudad de Rosario con personal técnico debidamente certificado perteneciente a la empresa, para recibir los pedidos de servicio dentro de los horarios establecidos en esta cláusula, disponiendo en consecuencia de los elementos de comunicación necesarios para recepcionarlos. No se aceptarán fallas o denegación de servicio de cualquier elemento comprendido en el presente contrato que superen las 6 (seis) horas corridas (6hs Call-to-repair), desde que el adjudicatario sea notificado del problema

7.- Material

El servicio técnico deberá proveer **sin costo adicional alguno**, todos los repuestos necesarios, **sin excepción alguna**, para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos en tiempo y forma.

Los repuestos, partes o equipamiento, que sustituyan a los defectuosos deberán ser

de la misma calidad y nivel de prestación que el original.

En el caso de partes o equipos deberán estar en **buen estado de conservación**.

Además deberá disponer del instrumental y los circuitos y/o manuales técnicos necesarios para prestar el servicio debiendo disponer, previo a la firma del contrato respectivo, del parque de repuestos originales necesarios.

En ningún caso el Poder Judicial aceptará que el adjudicatario alegue falta de disponibilidad de repuestos y/o elementos de trabajo.

8.- Multas por incumplimiento

En caso de no cumplirse con los plazos estipulados para el mantenimiento correctivo y/o preventivo, se aplicará automáticamente una multa por incumplimiento, sin que por ello el Poder Judicial pierda el derecho de iniciar los trámites de aplicación de penalidades por incumplimiento de contrato, o los contemplados en la Legislación vigente.

La multa por incumplimiento se calculará de la siguiente manera:

$$M = (A-B) \times C / 50$$

donde

M: Multa por incumplimiento.-

A: Cantidad de horas de la detención del equipamiento o del Sistema.-

B: Cantidad de horas del período de gracia, mencionado en el punto 6.-

C: Valor mensual del abono del equipamiento afectado o del sistema.-

En caso de que el incumplimiento por parte del adjudicatario se reiterara de manera tal que, a criterio de la Excm. Corte Suprema de Justicia, afecte el normal desenvolvimiento de las actividades del Poder Judicial, éste podrá rescindir el contrato sin previo aviso, además de iniciar las acciones legales que correspondieran.-

A los efectos del control del cumplimiento de los términos establecidos en los puntos 4 y 6 y de la aplicación de la multa si correspondieran, serán utilizados únicamente los registros que la Secretaría de Informática llevará al efecto.

9.- Reemplazo definitivo de equipos y componentes

Debido fundamentalmente a cambios tecnológicos en la fabricación de equipos y componentes informáticos que produzcan que modelos existentes en el Poder Judicial y objeto de este contrato queden discontinuados y ante el deterioro definitivo de cualquiera de ellos, el adjudicatario deberá reemplazarlo por otro, de igual o superior calidad y nivel de prestaciones, nuevo o en buen estado de conservación. Este cambio deberá ser notificado con la fundamentación correspondiente al Poder Judicial, el que efectuadas las verificaciones correspondientes autorizará el mismo.

10.- Reemplazo temporario de equipos

En caso de tener que retirarse el equipo deberá preverse la **inmediata (al mismo tiempo que se retira)** provisión de equipamiento de iguales características, como reemplazo del original, hasta tanto se produzca el reintegro del mismo. Este equipo deberá brindar las mismas o superiores prestaciones que el original (Hardware y Software existente al momento de la falla y deberá quedar **en servicio en las mismas condiciones en que se encontraba asegurando la total compatibilidad y funcionamiento**).

Caso contrario se computará el tiempo que dure la reparación del original a los efectos de la aplicación de la cláusula 8 de Multas por incumplimiento. **En caso de que este equipo sea un servidor se deberá prestar el soporte lógico necesario para la puesta en servicio en las mismas condiciones en que se encontraba.**

El adjudicatario deberá acreditar formalmente la capacitación y experiencia del personal que se ocupará de estas tareas.

11.- Lugar de la prestación

El adjudicatario deberá prestar los servicios en el lugar en donde el equipamiento esté instalado.

Durante la vigencia del contrato pueden sufrir cambios en su lugar de instalación y/o ubicación incluyendo la posibilidad de trasladarse a otras localidades de la misma zona. La Secretaría de Informática del Poder Judicial notificará al adjudicatario el cambio de lugar físico del equipamiento.

El retiro de un equipo, dispositivo, etc, que contenga información que a criterio de este Poder Judicial se considere confidencial, podrá ser retirado solo en casos excepcionales y con las correspondientes autorizaciones. A los efectos de su reparación, el Poder Judicial asignará el espacio físico para desarrollar las tareas necesarias.

12.- Modalidad de contratación

La facturación del servicio se realizará por mes vencido tal como se aclara en las cláusulas administrativas **-FORMA DE PAGO-** incluyendo dentro de las mismas los servicios prestados durante el período a facturar.

El Poder Judicial podrá rescindir el contrato, sin generar derecho a indemnización alguna. En este caso notificará fehacientemente al adjudicatario con 60 (sesenta) días de preaviso.-

13.- Ofertas:

La oferta deberá ser integral y por todo concepto incluyendo en el costo del servicio todas las prestaciones solicitadas en el presente pliego de bases y condiciones.

El oferente deberá tener en cuenta que, a los efectos de la evaluación y consideración de la oferta se deberán cumplir estrictamente los requisitos exigidos, siendo desestimada aquella que no cumpla o condicione alguno de los requerimientos explicitados en este Pliego Complementario de bases y condiciones.

14.- Forma de cotizar

La oferta deberá cotizar:

- el costo del abono mensual para el servicio correctivo y preventivo para cada equipo del Anexo I.

- el costo mensual y total anual para cada tipo del Anexo I.

- el costo total anual del Anexo I, y

- el costo total anual de la oferta.

El costo unitario mensual antes mencionado será utilizado para calcular las variaciones de costo que se produzcan por el agregado y el retiro de equipos conforme a lo estipulado, salvo aclaración expresa del oferente de cotizar a los que se agreguen por un menor valor.

En caso que el equipo que se incorpore al servicio, según la cláusula mencionada, no pertenezca a ninguno de los tipos previstos en la oferta inicial, el adjudicatario remitirá al Poder Judicial, dentro de los cinco (5) días hábiles de la recepción de la notificación de ampliación, el presupuesto del servicio mensual unitario para dicho equipo, el que no podrá superar el 1,5% del valor de venta de plaza para el servicio correctivo.

El Poder Judicial no reconocerá gastos adicionales por ningún concepto.

15.- Características de los oferentes

- El oferente deberá ser una Empresa legalmente constituida, conforme a las leyes vigentes, con estructura técnica y antecedentes como proveedores de servicio acordes al servicio técnico y soporte solicitados.

- Deberá describir los recursos físicos y humanos que dispone. Por ejemplo, antecedentes del personal, medios de movilidad, comunicación, etc. **El personal técnico deberá certificar formalmente su capacitación en los sistemas operativos y todo el software de base solicitados.**

- El Oferente deberá pertenecer obligatoriamente a la red de distribuidores oficiales de la marca debidamente acreditado y documentado. En consecuencia, deberá contar con Técnicos Certificados por la marca, tener acceso a la adquisición de partes originales,

Acceso a Drivers, Firmware, y Software de base de la marca, que permita legalmente efectuar los upgrades y actualizaciones necesarias.

- El oferente podrá agregar en la oferta las características del servicio de mantenimiento técnico a prestar, dentro del marco expresado y solicitado en este pliego complementario de bases y condiciones, especificar metodología operativa, localización de los laboratorios de estudio y reparación, lista de repuestos disponibles, detalle del instrumental que se dispone a utilizar, disponibilidad de información técnica necesaria, circuitos, manuales, etc.
- Se adjuntará a la oferta la documentación y/o certificación probatoria correspondiente.
- El oferente deberá disponer **en la ciudad de Rosario**, de adecuados laboratorios de estudio, análisis y reparaciones a nivel de componentes y debe contar con **personal idóneo y técnicamente calificado de manera permanente**.
- El adjudicatario deberá notificar por escrito y mantener actualizada la lista del personal técnico autorizado para acceder a los equipos, especificando:
 - Apellido y Nombres.
 - Nro. de Documento.
 - Especialidad y Área de atención.
 - Capacitación y experiencia
- Dado el grado de confidencialidad que tiene la información del Poder Judicial, sólo se permitirá el ingreso del personal de la adjudicataria cuando éste figure en las nóminas refrendadas por la empresa.-
- Cada oferente deberá suministrar una lista de las empresas y organizaciones, Públicas o Privadas, a las que provean, o hayan provisto dentro de los últimos 5 años, servicios técnicos informáticos, preferentemente servicio técnico por abono.

16.- Adjudicación

Para la adjudicación se tendrá especialmente en cuenta las propuestas que presenten preferentemente antecedentes en este tipo de tareas y ofrezcan al sólo criterio de Poder Judicial de Santa Fe garantías en su funcionamiento, calidad y soporte técnico.

17.- Documentación mensual del servicio

Conjuntamente con la facturación del abono mensual del servicio, el adjudicatario deberá presentar obligatoriamente:

- I) La documentación relativa a los reemplazos definitivos realizados.
- II) La documentación relativa a los reemplazos temporarios realizados.
- III) A efectos de la certificación del servicio de mantenimiento correctivo el adjudicatario deberá presentar un comprobante por cada equipo reparado que contenga la siguiente información:
 - a) Identificación del dispositivo por el número de serie.
 - b) Descripción del dispositivo por tipo y modelo.
 - c) Ubicación del dispositivo indicando repartición, dirección, oficina o lugar.
 - d) Estado general del equipo al momento de la atención: bueno-regular-malo-con faltantes: SI (cuales)/NO.
 - e) Fecha y hora de prestación del servicio.
 - f) Condiciones finales del dispositivo: reparado - retirado- a prueba - detenido.
 - g) Descripción del trabajo efectuado, solución aplicada y tiempo de reparación.
 - h) Conformidad del usuario a cargo de la dependencia, con firma, aclaración y número de documento.
 - i) Firma y aclaración del nombre del técnico interviniente.

Esta será la documentación justificante a efectos de que se pueda proceder al pago del servicio (cláusula a.7.).

En todos los casos la documentación presentada deberá estar avalada por la Secretaría de Informática.

18.- Confidencialidad de la Información.

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 por los terceros a su cargo, hubieran sido de su conocimiento. Caso contrario será pasible de las sanciones que correspondan según la legislación vigente.

19.- Observaciones.

Atento a que el Poder Judicial cuenta en su estructura con equipamiento informático con cobertura por garantía prestado por distintas empresas y con servicios de distinta índole contratados y/o licitados, el que resulte adjudicatario en el presente llamado a Licitación, deberá prestar el servicio de manera que no interfiera ni modifique los prestados por otras empresas prestatarias de este Poder Judicial (interactuando en los casos que sea necesario, respetando normas de seguridad establecidas, etc).-

ANEXO I: EQUIPAMIENTO COMPRENDIDO

- Instalado en el Data Center Principal (Balcarce 1651) de los Tribunales de Rosario:

| TIPO | PARTE | DESCRIPCION | N° SERIE |
|-------------|--------------|-----------------------------|-----------------|
| CHASIS | 681844-B21 | CHASIS BLADE G C7000 2 | USE511LSB3 |
| SERVIDOR | 681844-B21 | BL660c GEN8 | USE511LSB4 |
| SERVIDOR | 727021-B21 | BL460c Gen9 | USE5 IILSBN |
| SERVIDOR | 727021-B21 | BL460c Gen9 | USE511LSBK |
| SERVIDOR | 844352-B21 | BL660c Gen9 | 2M28010059 |
| SERVIDOR | 643785-B21 | BL680c Gen7 | USE1066MRF |
| CHASIS | 507019-B21 | CHASIS Blade c7000 G2 | USE03 1448H |
| SERVIDOR | 507864-B21 | BL460c G6 | USE03 1448K |
| SERVIDOR | 679118-B21 | BL660c Gen8 | USE511LSBP |
| SERVIDOR | 600334-B21 | BL680c G7 | USE1066MRH |
| SERVIDOR | 507864-B21 | BL460c G6 | USE03 1448L |
| SERVIDOR | 858552-001 | BL660c Gen9 | 2M28010058 |
| BACKUP | | HP STOREONCE 4500 | 2M25031CXC |
| STORAGE | | HP 3PAR StoreServ 8200 2N | 2M261703CK |
| STORAGE | | HP 3PAR StoreServ 8200 2N | 2M261703CL |
| SWITCH | | HPE SN3000B 24/12 FC SWITCH | QW937A |
| SWITCH | | HPE SN3000B 24/12 FC SWITCH | USB620200N |
| SWITCH | | HPE SN3000B 24/12 FC SWITCH | QW937A |
| SWITCH | | HPE SN3000B 24/12 FC SWITCH | USB620200K |