

**UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
DIVISION ADMINISTRATIVA
OFICINA DE COMPRAS**

**LICITACION ABREVIADA Nº 4 / 2004
PLIEGO PARTICULAR DE CONDICIONES**

OBJETO: CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFORMATICO .

ART. 1º. CARACTERÍSTICAS PARTICULARES Y TÉCNICAS

1.a. OBJETO: contratar un servicio de asistencia, soporte técnico especializado e integral y mantenimiento integral, para todo el equipamiento informático de ésta Unidad Reguladora.

1.b. PRODUCTOS CUBIERTOS POR EL CONTRATO:

Con el objeto que las empresas oferentes conozcan el alcance y la magnitud del servicio a brindar, se incorpora un anexo I, con cantidades aproximadas del equipamiento informático y software involucrados. Deberán estar cubiertos el equipamiento y programas informáticos actualmente en uso, así como también cualquier producto que se incorpore a la plataforma. Los oferentes tienen la posibilidad de realizar una revisión del equipamiento a mantener.

1.c. VIGENCIA DEL CONTRATO, DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE ASISTENCIA:

1.c.i. Vigencia del contrato: El contrato será por un plazo de un año.

1.c.ii. Días y horarios de atención: serán conforme a las necesidades operativas de la URSEC, los mismos deberán estar disponibles como mínimo todos los días hábiles, dentro del horario de 9:30 a 18:30. Fuera de ese horario y días, será según necesidades operativas (trabajos solicitados y coordinados por el departamento de sistemas de URSEC cuando los mismos no se pueden o no se deben realizar en horas y días hábiles) o emergencias a consideración del departamento de sistemas de URSEC.

1.c.iii. Solicitud de asistencia: La solicitud de asistencia técnica, será solicitada por el Departamento de Sistemas de URSEC y la misma podrá solicitarse vía fax, telefónicamente o mediante correo electrónico.

1.c.iv. La imposibilidad de acceder con fluidez a los servicios contratados se considerará como incumplimiento del servicio y por tanto causal de rescisión unilateral del contrato.

1.d. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

1.d.i. El servicio técnico de mantenimiento será integral, es decir que comprenderá el servicio de reparación con provisión de repuestos y/o cambio de las partes que sean necesarias sin cargo alguno para la URSEC.

1.d.ii. Cuando la magnitud de la avería requiera el traslado del equipamiento para su reparación, el mismo será por cuenta y responsabilidad del adjudicatario y no

generará ningún costo adicional para la URSEC. Previo al retiro y traslado del equipo para su reparación, el adjudicatario deberá obtener la autorización escrita del departamento de Sistemas de la URSEC.

- 1.d.iii. Cuando la demora entre el reclamo y la finalización del servicio de mantenimiento supere las 24 hs., o en el caso 1.d.ii., el adjudicatario proveerá un equipo de similares o mejores características, en calidad de préstamo, sin que genere costo adicional para la URSEC y que cumpla con las funcionalidades del equipo remplazado. Su devolución será luego de la aceptación del equipo reparado. Debe tomarse en cuenta además, que hay casos de equipos como algunas impresoras que, funcionan tanto en LINUX y/o MS-DOS 5.x (o superior) y/o Windows 95/98/ME/2000/XP/2003 y que el adjudicatario deberá suministrar los insumos de los mismos necesarios para su funcionamiento (como ser para una impresora instalada en préstamo, los cartuchos, cintas, tonner, etc.), cada vez que se solicite por la URSEC, sin costo alguno para esta última, hasta la devolución del equipo reparado.
- 1.d.iv. Para el caso del servicio de mantenimiento de software y soporte técnico, el adjudicatario deberá tener en cuenta los distintos sistemas operativos y aplicaciones en uso, así como la posibilidad de que se incorpore LINUX u otro similar. Para una solución integral en software, el adjudicatario deberá contar con las herramientas de hardware y software a usar en la solución de los problemas que se presenten.
- 1.d.v. En todos los casos la acción será con previa autorización escrita del Departamento de Sistemas de la URSEC y posterior informe en conjunto con la empresa y el Departamento de Sistemas de URSEC, discriminado por equipo, sobre la ejecución de los trabajos, detallando las tareas realizadas, sectores involucrados y toda otra información que tenga que ver con los servicios y trabajos objeto de la contratación.
- 1.d.vi. El adjudicatario realizará un relevamiento y etiquetado del parque informático de la URSEC. El plazo para realizar dicha tarea será de 30 días a partir de la aprobación de un procedimiento realizado por la URSEC, con el asesoramiento del Adjudicatario. El objetivo de dicho relevamiento y etiquetado es disponer de un listado con detalle de cada equipo informático o periférico, tanto el HW como el SW, y etiquetando cada caso con los elementos más relevantes y alguna numeración común entre el listado y el etiquetado.
- 1.d.vii. En el resto del presente documento se amplía las características de los servicios particulares a brindar.

1.e. REPUESTOS U OTROS SUMINISTROS:

- 1.e.i. Los materiales y repuestos a emplear deberán ser originales de fábrica o de calidad similar, nuevos y sin uso, debiendo presentarse la documentación que respalde las citadas características, así como deben mantener o mejorar las características de funcionamiento del equipo en su conjunto.
- 1.e.ii. El Adjudicatario se encuentra capacitado y se obliga a proveer los repuestos en tiempo y forma necesarios para garantizar la continuidad operativa de los equipos en su funcionamiento ante eventuales fallas.
- 1.e.iii. El servicio es integral e incluye todo tipo de repuestos, accesorios y mano de obra sin cargo.
- 1.e.iv. Los materiales, repuestos, etc. que resultaren rechazados serán retirados por el Adjudicatario a su costo, como así también los defectuosos o de buena calidad

puestos en desacuerdo con las reglas establecidas, estando a su cargo los gastos que demandare la inmediata sustitución de los mismos.

- 1.e.v. En caso de que no exista reparación posible o repuesto adecuado, el Adjudicatario sustituirá a su cargo el equipo completo o dispositivo con falla, por uno de igual o mejores prestaciones.

1.f. TIEMPOS MÁXIMOS DE RESPUESTA:

- 1.f.i. El tiempo de respuesta máximo será de 4 horas para la presencia in-situ en casos normales o de 2 horas en casos urgentes, a criterio de URSEC.
- 1.f.ii. Los tiempos de reparación no deberán exceder las 24 hs de producida la comunicación que a tal efecto curse la URSEC en días y horarios establecidos en 1.c.ii. Para aquellos casos en que se exceda el tiempo máximo de reparación o bien el equipo deba ser trasladado fuera de su entorno habitual para ser reparado, se aplicará 1.d.iii.

1.g. COORDINACIÓN DE PEDIDOS DE ASISTENCIA:

- 1.g.i. Los pedidos de asistencia técnica solo podrán ser solicitados por la Unidad de Sistemas de la URSEC, conforme al mecanismo establecido previamente.
- 1.g.ii. Las fechas y horas del mantenimiento serán coordinados entre el adjudicatario, el Departamento de Sistemas de la URSEC y la oficina donde resida el equipamiento respectivo a fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.

1.h. PERSONAL DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

- 1.h.i. El oferente deberá presentar de antemano, un listado del personal que atenderá el servicio, comunicando toda modificación que la empresa realice a la misma. No obstante el Adjudicatario deberá comunicar con anticipación al departamento de sistemas de URSEC, el nombre del técnico que será enviado para el servicio particular solicitado.
- 1.h.ii. La concurrencia del personal del adjudicatario será conformada por el responsable directo del lugar donde esta instalado el equipo o por personal del Departamento de Sistemas del URSEC en formulario a definir por la misma.
- 1.h.iii. El personal que cumpla el servicio deberá poseer una identificación de la empresa Adjudicataria, acorde con el listado indicado en 1.h.i..
- 1.h.iv. El personal seleccionado por el adjudicatario, para realizar las tareas obrará por cuenta y riesgo de la misma no siendo la URSEC responsable de los posibles accidentes que pudieran ocurrir.
- 1.h.v. El personal de la firma adjudicataria deberá ser idóneo y estará provisto de vestimenta adecuada y de los elementos de seguridad establecidos por los entes que reglamentan la actividad.
- 1.h.vi. Queda bajo exclusiva responsabilidad del adjudicatario, todo accidente de trabajo que ocurra a su personal o a terceros vinculados o no con la prestación del servicio, como así mismo del cumplimiento de todas las obligaciones determinadas por las leyes laborales, sin excepción, impuestos, etc.
- 1.h.vii. El personal seleccionado por el adjudicatario para efectuar la prestación del servicio no tendrá ningún tipo o forma de relación de dependencia con la URSEC.
- 1.h.viii. El adjudicatario asume la responsabilidad de su personal, obligándose a reparar cualquier daño y/o perjuicio que se origine en el obrar, durante el transcurso de la ejecución de los trabajos. Asimismo, se designará uno o más responsables

(supervisores del servicio) con facultades para que actúen como nexo con el personal de la URSEC.

- 1.h.viii. La URSEC podrá solicitar al adjudicatario, por causas justificadas, el cambio de personal que el adjudicatario asigne para el cumplimiento de este servicio. En este caso el Adjudicatario se obliga a sustituir a dicho personal.
- 1.h.ix. El oferente deberá presentar las credenciales y certificaciones de los técnicos que incluya en su listado, que demuestren su habilidad comprobada y experiencia en el tema. Si las acreditaciones presentadas no se consideran como suficientes a criterio de la URSEC se podrá desestimar la oferta o rescindir el contrato, según la etapa del proceso de ésta licitación.

1.i. CONDICIONES A REUNIR POR LOS OFERENTES

- 1.i.i. Deberán contar con talleres, laboratorios, herramientas y equipos para la correcta prestación del servicio, como asimismo, con la cantidad necesaria de repuestos originales o de calidad equivalente que aseguren una normal provisión durante el período previsto para la prestación del servicio y que mantengan o mejoren las características de funcionamiento del equipo.
- 1.i.ii. Los Oferentes deberán indicar, en el acto de apertura, el domicilio del taller y/o laboratorio, los teléfonos, personal de contacto y otros datos a su consideración.
- 1.i.iii. Las herramientas e instrumentos necesarios para la realización de los trabajos deberán ser provistas por el Adjudicatario.

1.j. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN :

Con respecto a cualquier información el Adjudicatario se compromete a mantenerla en forma confidencial.

1.k. MANTENIMIENTO DE HARDWARE

- 1.k.i. Objetivo: Los servicios de mantenimiento de hardware se refieren a la sustitución y reparación de componentes debido al uso y al paso del tiempo, a los efectos de que los equipos queden en igual o mejor condición de funcionamiento. Por equipos entendemos todo tipo de PC's y sus periféricos, servidores y periféricos, switches, routers, hub's, cableado y demás elementos de red, impresoras y otros elementos informáticos ínter actuantes con los anteriores.

1.k.ii. MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

1.k.ii.a. Objetivo: Es el control, corrección y cambios correspondientes a posibles problemas que puedan derivar en futuras fallas. La modalidad de atención es periódica. El servicio incluye limpieza, verificación y calibración para prevenir fallas de partes fundamentales del equipamiento como mínimo durante el lapso unitario establecido como de atención periódica.

1.k.ii.b. Para equipos PC: Las ofertas deberán detallar los servicios de mantenimiento preventivo incluidos y la frecuencia de los mismos. Quedando a consideración del Departamento de Sistemas de la URSEC la autorización para la ejecución de los mismos.

1.k.ii.c. Para las impresoras será cada 3 meses y como mínimo constará de: Limpieza externa e interna con extracción suciedad y control de calidad de impresión.

1.k.ii.d. Como se indicara en forma general: en todos los casos la acción será con previa autorización escrita del departamento de Sistemas de la URSEC.

1.k.iii. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

- 1.k.iii.a. Objetivo: Es la reparación de fallas ante el reclamo o solicitud de asistencia o del servicio ya descritos.
- 1.k.iii.b. La política de reparación se basará exclusivamente en la sustitución o reparación de los componentes defectuosos por otros nuevos, originales de fábrica o de calidad equivalente, aprobados por el departamento de Sistemas de la URSEC en cada caso particular y que siempre será en el sentido de mantener o mejorar las características del equipo.
- 1.k.iii.c. Como se indicara en forma general: en todos los casos la acción será con previa autorización escrita del Departamento de Sistemas de la URSEC.

1.I. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

- 1.I.i. Objetivo: Los servicios de mantenimiento de software se refieren al análisis y resolución de problemas relacionados con los programas en uso o a usar en los equipos de esta Unidad Reguladora
- 1.I.ii. MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE: Cambios y/o soporte para eliminar errores o implementar nuevas funcionalidades en el software de uso en la URSEC.
- 1.I.iii. MANTENIMIENTO DE ADAPTACIÓN DE SOFTWARE: Cuando se produzcan cambios en el ambiente funcional o tecnológico que afecten directamente como por ejemplo:
 - 1.I.iii.a. Configuraciones de hardware
 - 1.I.iii.b. Agregado de estaciones de trabajo
 - 1.I.iii.c. Agregado o cambio de impresoras
 - 1.I.iii.d. Forma de datos o estructuras
 - 1.I.iii.e. Otros a iniciativa del Adjudicatario, que se deberán detallar.
 - 1.I.iii.f. Otros a iniciativa del Departamento de Sistemas en función de las necesidades.
- 1.I.iv. ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN: Al igual que todo el resto de los servicios de mantenimiento, también el de software debe quedar reflejado en la documentación entregada.
- 1.I.v. PRUEBA DE PROCEDIMIENTOS: El uso de procedimientos de prueba estándares durante la realización de las modificaciones podrá asegurar que cualquier modificación realizada al sistema podrá ser probada integralmente obteniendo la documentación de los resultados.
- 1.I.vi. GARANTÍA DE CALIDAD DEL MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE:
 - 1.I.vi.a. Es responsabilidad del adjudicatario la garantía de la calidad del mantenimiento, la cual se relaciona en forma estrecha con las actividades de control (supervisión y validación) realizadas por URSEC en cada etapa del mantenimiento.
 - 1.I.vi.b. La garantía de calidad consiste en procedimientos, técnicas y herramientas aplicadas por profesionales para asegurarse que los cambios realizados cumplan de manera eficiente con los objetivos de la organización.

1.I.vii. AUDITORIA Y/O SUPERVISIÓN DEL MANTENIMIENTO DE SOFTWARE: El Departamento de Sistemas auditará y controlará las modificaciones realizadas a los sistemas de información.

1.m. ASISTENCIA, SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO E INTEGRAL:

1.m.i. Objetivo: Contar con un servicio de asistencia, soporte técnico especializado y asesoría para sistemas y redes. Contar con asesoramiento técnico altamente especializado e integral, con recursos operativos, para la planificación e implementación de tecnologías y soluciones informáticas.

1.m.ii. Este servicio deberá incluir.

1.m.ii.a. Networking: Diagnóstico y solución a problemas en al red, performance de la red, performance de los servidores, errores de sistemas operativos, asuntos de seguridad en la red, etc. Asesoramiento y soporte en redes Lan y Wan.

1.m.ii.b. Diseño y implementación de proyectos de seguridad, de auditoría, de comunicaciones, de mensajería, de Internet e intranet, etc. Implementación de automatización de tareas de administración, mejoras en los ámbitos de monitoreo y problemas relativos.

1.m.ii.c. Planificación de mejoras de infraestructuras y actualizaciones: se deberá contar con recursos para la planificación de los cambios como para la implementación de proyectos a llevar a cabo, como ser por ejemplo: Actualización de versión de una plataforma Windows, proyectos de seguridad, mensajería, etc.

1.m.ii.d. Planes de contingencia de recuperación de servidores, y requerimiento para dichos planes, así como las medidas preventivas para éste u otros casos.

1.m.ii.e. Capacitación en el lugar y en el momento que sea solicitado, sobre cualquiera de los temas tratados.

1.m.ii.f. Manejo de respaldos de información: optimización y ensayos de restitución en caso de desastres.

1.m.ii.g. Instalación o Reinstalación de sistema operativo, aplicaciones y actualizaciones en servidores o equipos, según las circunstancias o cuando la URSEC lo requiera, esto incluye la instalación de drivers, nuevos productos y actualizaciones de productos existentes.

1.m.ii.h. Asesoramiento y soporte para el mejor aprovechamiento de sistemas informáticos, análisis y optimización de redes, visando nuevas herramientas, nuevas tecnologías disponibles, apoyo en la prevención de virus en la red, etc.

1.m.ii.i. El Adjudicatario notificará la necesidad de actualizaciones, parches, bugs, reportes de interés, para luego, a criterio de Sistemas de URSEC y en coordinación llevar a cabo las medidas del caso.

ART. 2º DE LA RECEPCIÓN Y APERTURA DE LAS OFERTAS

La recepción y apertura de las ofertas se efectuará el día 9 de setiembre de los corrientes a la hora 12.00, en la Sede de la URSEC –Anfiteatro, 2do. Piso- sita en la calle Uruguay 988.

ART. 3º DE LA PRESENTACION DE LAS OFERTAS.

Las propuestas deberán presentarse en sobre cerrado, original y dos copias, no siendo de recibo si no llegaren a la hora dispuesta para la apertura del acto (Art. 54 del T.O.C.A.F.)

Los oferentes deberán presentar la cotización en moneda nacional, discriminando los impuestos que correspondieren.

El proponente deberá establecer en su propuesta que conoce y acepta el presente pliego de condiciones.

ART. 4º DE LA DOCUMENTACION.

Las propuestas deberán acompañarse con la siguiente documentación:

- a) Constancia de inscripción como Beneficiario SIIF (original y fotocopia).
- b) Certificados de B.P.S. y D.G.I. al día (original y fotocopia).
- c) Documentación que acredite la representación de la o las personas que firman la oferta.
- d) Dicha documentación deberá estar debidamente certificada; podrá acreditarse, asimismo, por fotocopia simple exhibiéndose al momento de la entrega la documentación original, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 500/91.
- e) Certificado notarial controlando la constitución y vigencia de la sociedad y quiénes la representan.

ART. 5º DE LAS GARANTIAS.

Al presentar las ofertas los proponentes deberán presentar garantía del mantenimiento de las mismas mediante: Certificado de Afectación de Valores públicos del BROU, Fianza de Aval Bancario o Póliza de Seguros de Fianza a cargo del Banco de Seguros del Estado por un equivalente al 1% de la oferta básica o de alternativa, según la mayor de acuerdo a lo previsto en el Art. 55 y 135 del Decreto 194/997 del 10/06/97, **cuando corresponda.**

El depósito de garantía deberá efectuarse hasta una hora antes de la señalada para la apertura de las propuestas, en la Tesorería de la URSEC.

El proponente al que se adjudique la presente licitación deberá sustituir el depósito de garantía de la oferta, por un equivalente al 5% del monto total que sumen los materiales adjudicados **cuando corresponda**

Esta suma servirá de garantía del fiel cumplimiento del contrato y será depositada en la Tesorería de esta Unidad Reguladora, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de la notificación de la adjudicación definitiva por la Administración devolviéndose automáticamente el deposito del 1% por el mantenimiento de la oferta contra la presentación del recibo antes mencionado **cuando corresponda.**

ART. 6º DEL MANTENIMIENTO DE OFERTAS Y PRECIOS.

El mantenimiento de ofertas y precios será de 90 días corridos a partir del día fijado para la apertura. A estos efectos la empresa podrá establecer una fórmula paramétrica de ajuste de precios que será tenida en cuenta solamente vencido el plazo de 90 días mencionado, por razones que sean imputables a la URSEC. La paramétrica propuesta en cada caso quedará sometida a la consideración y aceptación por esta Unidad Reguladora. De considerarse inadecuada la paramétrica propuesta, atendiendo a la naturaleza de los bienes o trabajos ofrecidos, al carácter de los índices o factores que la componen u otros extremos pertinentes, la URSEC establecerá la paramétrica sustitutiva que deberá aplicar el oferente.

En caso de aplicación de la misma el período cubierto por esta se extenderá entre el día 91 desde la fecha de apertura de la licitación y la fecha de adjudicación.

En caso que el oferente no hubiera propuesto paramétrica de ajuste de precios se entenderá que los precios no sufrirán modificación alguna hasta el momento de la entrega efectiva o pactada de acuerdo a lo previsto en el precedente párrafo.

ART. 7º DE LA FORMA DE PAGO.

El pago se efectuará a través de la Contaduría General de la Nación, crédito SIIF (45 días) por lo que la/s empresa/s adjudicada/s deberán, una vez recibidos y aceptados los trabajos o bienes licitados por la URSEC, entregar en la Sede de dicha Unidad Reguladora –Oficina de Compras- factura de crédito por el concepto y valor que corresponda para dar trámite al referido pago.

ART. 8º DE LA ADJUDICACION.

La URSEC se reserva el derecho de rechazar totalmente o parcialmente las propuestas de los oferentes así como de adjudicar a más de un oferente.

ART. 9º DEL INICIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios por quien resulte adjudicatario, deberá efectivizarse a partir de la suscripción del contrato respectivo.

ART. 10º DE LOS INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES.

El incumplimiento por el adjudicatario de cualquiera de las condiciones establecidas en los pliegos, dará lugar a la aplicación de multas que oscilarán entre un 1% hasta un 50% del monto contratado. La aplicación de dicha sanción pecuniaria se realizará con ajuste a una razonable adecuación a la gravedad del incumplimiento configurado. Los referidos incumplimientos se comunicarán a los organismos de control correspondientes.

ART. 11º DE LA RESCISION.

La Administración podrá rescindir unilateralmente la contratación por incumplimiento total o parcial del adjudicatario.

La rescisión por incumplimiento del Adjudicatario aparejará su responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados a la Administración y la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento del contrato sin perjuicio del pago de la multa correspondiente.

ART. 12º DE LA MORA.

Se caerá en mora de pleno derecho por el sólo vencimiento de los plazos pactados o por la realización u omisión de cualquier acto o hecho que se traduzca en hacer algo contrario a lo estipulado, sin necesidad de la interpelación judicial o extrajudicial de especie alguna.

ART. 13º VARIOS.

En el caso que la URSEC, considerara conveniente la propuesta formulada total o parcialmente, podrá hacer uso de lo dispuesto por el Art. 63 del T.O.C.A.F.

Esta licitación está sujeta a todas las disposiciones emanadas de las Leyes 15.903 de 10 de noviembre de 1987, 16.170 de 28 de diciembre de 1990 y Decreto 95/991 de 26 de febrero de 1991.

El presente pliego particular de condiciones se aplicará en todo lo que no se oponga al Pliego General de Condiciones, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 53/993 de fecha 28 de enero de 1993 y sus modificativos.