



## MODELO 12 – SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE

### Tabla de Contenidos

MODELO 12 – SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE .....	1
<b>Tabla de Contenidos</b> .....	1
<b>Consideraciones al Pliego de Licitación</b> (nota para los organismos) .....	3
<b>Pliego de Cláusulas Particulares</b> .....	3
Objeto .....	3
Apertura de las ofertas. ....	3
Terminología.....	3
Plazo de mantenimiento de las ofertas.....	3
Forma de presentación de las ofertas. ....	3
Contenido de la oferta. ....	4
Aclaraciones al pliego de bases y condiciones particulares. ....	4
Evaluación de ofertas. ....	4
Garantías de adjudicación.....	5
Recepción definitiva y facturación. ....	5
Vigencia del contrato .....	5
Opcional.....	5
Requisitos Técnicos de los oferentes .....	5
Opcional.....	6
Revisión del equipamiento y conocimiento de lugares .....	6
Aumento o disminución de la prestación. ....	6
Cotización.....	6
Prohibiciones .....	7
Penalidades.....	7
Descripción del servicio.....	7
Mantenimiento correctivo: .....	7
Objetivo.....	7
Tareas correspondientes al mantenimiento correctivo de Hardware .....	7
Días y Horario de Atención .....	8
Tiempo de respuesta a solicitud de servicio.....	8
Servicios Adicionales.....	9
Tiempo Máximo de Reparación.....	9
Opcional.....	9
Servicio Especial.....	9
Esquema de trabajo con personal técnico en el organismo en forma permanente .....	9
Repuestos y Unidades de reposición .....	10
opcional.....	10
Unidades de reposición .....	10



Desarrollo de tareas .....	10
Obras .....	10
Personal .....	11
Servicio .....	11
Consideraciones Particulares para Mantenimiento en el Interior del País .....	12
Lugares donde se realizará el mantenimiento.....	12
<b>ANEXO I .....</b>	<b>13</b>
<b>ANEXO II .....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO III .....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO IV .....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXO V .....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXO VI .....</b>	<b>18</b>
<b>ANEXO A (Ejemplo – Método de evaluación de ofertas) .....</b>	<b>19</b>



## Consideraciones al Pliego de Licitación *(nota para los organismos)*

Para la contratación de servicios de soporte y mantenimiento de hardware se deberán tener en cuenta algunos aspectos que se consideran importantes, como por ejemplo:

Que el organismo deberá especificar con precisión:

1. el detalle del equipamiento cubierto por el contrato (modalidad de mantenimiento, ubicación geográfica, estado general de funcionamiento y fecha de incorporación al servicio);
2. la descripción detallada del servicio que se desea obtener (incluyendo los plazos de realización, tiempos de respuesta, tiempos máximos de reparación, inclusión de repuestos, etc.)

Esta información resultará de vital importancia para definir los costos estimados del servicio.

## Pliego de Cláusulas Particulares

### Objeto

El presente llamado a licitación tiene por objeto la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento (*Correctivo*) del equipamiento informático cuya descripción se encuentra enunciada en el Anexo I, para el *...(Organismo)...* sito en *...(Dirección)...* y en las demás dependencias que se definan en las Especificaciones Técnico Operativas.

### Apertura de las ofertas.

El Organismo Licitante abrirá las ofertas en presencia de los representantes de los Oferentes que deseen asistir, a las ..... horas del día ..... de ..... de .... en .....(*dirección del Organismo Licitante*)..... Los representantes de los Oferentes que asistan firmarán un acta para dejar constancia de su presencia.

Toda oferta que se presente al Organismo Contratante después del plazo fijado para la recepción no será recibida.

### Terminología.

A los efectos de aplicación de este pliego y todo otro documento contractual, se utilizarán las siguientes denominaciones:

“Contratación”	Por este procedimiento de contratación
“Organismo Contratante”	Por .....( <i>nombre del Organismo</i> ).....
“Oferente”	Por la persona física y/o jurídica, que presenta oferta.
“Adjudicatario”	Por la persona física y/o jurídica, cuya oferta ha sido adjudicada

### Plazo de mantenimiento de las ofertas.

Las ofertas tendrán validez por SESENTA (60) días a contar desde la fecha de apertura. Si los Oferentes no manifestaran en forma fehaciente su voluntad de no renovar la oferta con una antelación mínima de DIEZ (10) días al vencimiento del plazo, la oferta se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial, y así sucesivamente.

### Forma de presentación de las ofertas.

El Oferente presentará su oferta mediante un original que deberá estar firmado en todas sus hojas (por éste o bien por su representante legal), y en sobre cerrado.

Las enmiendas y raspaduras deberán ser salvadas.

El sobre se presentará con la inscripción que a continuación se indica:



.....(*nombre del Organismo Contratante*).....  
 .....(*Dirección donde se presentarán las ofertas*).....  
**LICITACION PUBLICA/PRIVADA N°:** ...../.....  
 .....(*Título de la licitación*).....

**Fecha de apertura:** .... de ..... del 200x, hora: .....

La oferta no será recibida en caso de ser declarada "tardía".

Las propuestas deberán ser redactadas en idioma nacional, en formularios del Oferente, conteniendo el precio unitario y cierto, en números, con referencia a las unidades solicitadas o su equivalente.

Los Oferentes deberán constituir domicilio en la ciudad de .....(*ciudad asiento del Organismo Contratante*).....

A cada oferta deberá acompañarse las constancias relativas al retiro del Pliego de Bases y Condiciones Particulares extendida por el Organismo Contratante y la de la constitución de la garantía, y en los casos que corresponda, el recibo de pago del Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

La presentación de la oferta significa de parte del Oferente la conformidad y aceptación de las cláusulas que rigen la presente licitación, e implicará el pleno conocimiento de la reglamentación de las contrataciones del Estado (Decreto 893/2012, normas modificatorias y complementarias), cuyas disposiciones regirán todo el procedimiento.

### **Contenido de la oferta.**

Los precios de los productos y/o servicios aquí solicitados deberán ser cotizados en .....(*moneda en la cual se deben presentar las ofertas, usualmente pesos o dólares estadounidenses*).....

Serán declaradas inadmisibles las ofertas que modifiquen o condicionen las cláusulas del presente pliego y/o impliquen apartarse del régimen aplicado.

A los efectos impositivos el Organismo Contratante será considerado IVA .....(*exento/responsable inscripto, lo que corresponda*).....

Todas las facturaciones de servicios serán a mes vencido.

### **Aclaraciones al pliego de bases y condiciones particulares.**

El plazo para la solicitud de aclaraciones por parte de quienes hayan consultado el Pliego de Bases y Condiciones Particulares es hasta de ..... horas antes de la fecha de apertura. (*este párrafo se debe incluir en caso que el plazo sea mayor a 48 horas*)

Las consultas sobre el contenido de este Pliego de Bases y Condiciones Particulares y sus anexos (si los hubiera), deberán ser remitidas por escrito a .....(*dirección donde se recibirán las consultas*)....., o por correo electrónico a .....(*dirección de correo electrónico en las que se recibirán las consultas*).....

### **Evaluación de ofertas.**

Las ofertas serán evaluadas siguiendo los siguientes criterios:

1. Se verificará que las ofertas cumplan los aspectos formales requeridos por la ley, el Decreto 893/2012, normas reglamentarias y los pliegos de Bases y Condiciones Generales y Particulares.
2. Se evaluará la calidad de los Oferentes, sobre la base de la consulta al Sistema de Información de Proveedores (SIPRO).
3. Se evaluará la admisibilidad y conveniencia de las ofertas.
4. Las ofertas que se consideren admisibles en los términos del párrafo anterior serán analizadas para comprobar el total cumplimiento de las especificaciones técnicas detalladas en este Pliego de Bases y Condiciones Particulares y sus anexos (si los hubiera).



5. Las ofertas que cumplan la totalidad de las especificaciones técnicas serán analizadas con el objeto de seleccionar la más conveniente para el Organismo Contratante. El criterio de evaluación y selección de ofertas podrá incluir fórmulas polinómicas o la clara determinación de parámetros para tales fines.

*(Como ejemplo en el Anexo A se presenta el desarrollo de un método) .....*

*Cuando no se cuente con fórmulas polinómicas específicas, los parámetros a tomar en cuenta incluyen: precio, experiencia del Oferente, etc.)*

Las adjudicaciones se efectuarán a renglón completo.

### **Garantías de adjudicación.**

A los efectos del procedimiento de devolución de las garantías de adjudicación descripta en el Artículo 5 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, se considerará que el contrato se ha cumplido cuando haya finalizado el último período de los servicios contratados y se entregue toda la documentación que pudiera haber sido requerida en este Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

*(párrafo aplicable a las licitaciones de servicios de tracto sucesivo)*

### **Recepción definitiva y facturación.**

Para las prestaciones de tracto sucesivo se requerirá la conformidad al área correspondiente sobre el cumplimiento de los servicios. Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la finalización de un mes, el Organismo Contratante emitirá el Certificado de Recepción Definitiva de los servicios prestados por el Adjudicatario en dicho mes. Una vez emitido este Certificado, el Adjudicatario podrá emitir la factura correspondiente y entregarla en .....*(dirección donde el Adjudicatario debe entregar las facturas)*.....

El adjudicatario deberá informar su número de cuenta bancaria en moneda nacional, corriente o de ahorro, a los efectos de percibir el pago por los bienes y/o servicios suministrados, de acuerdo al procedimiento establecido en el Artículo 23, incisos b) y c) del Pliego de Bases y Condiciones Generales.

Aquellos proveedores que no posean el Alta de Beneficiario, deberán concurrir a .....*(domicilio de quién otorga este número)*..... para obtener el número de beneficiario respectivo.

### **Vigencia del contrato**

La vigencia del contrato será de:

- 1 (un) año a partir de la orden de compra.
- 2 (dos) años a partir de la orden de compra.
- 3 (tres) años a partir de la orden de compra.

#### **OPCIONAL**

- Podrá prorrogarse por el plazo máximo de un año más según Decreto 893/2012.  
Indicar cantidad de meses \_\_\_\_\_

### **Requisitos Técnicos de los oferentes**

Sólo serán aceptadas las ofertas de aquellas empresas que reúnan los siguientes requisitos:

1. Deberán contar con Capacidad Técnico - Operativa y Económico - Financiera previa, acorde a la magnitud del Servicio licitado.
2. Deberán acreditar fehacientemente la realización de servicios similares de características técnicas - operativa a la concursada, indicando:

Nombre de la Empresa





Dirección  
Nombre y Apellido del Responsable  
Teléfono  
Cantidad de Equipos  
Características del Servicio

3. Deberá poseer un laboratorio de reparación de equipos con.....(*cantidad*).....técnicos permanentes.

#### OPCIONAL

- Deberá presentar el Curriculum Vitae del personal técnico que sería afectado al servicio.
- Deberá acreditar experiencia en Sistemas Operativos
- Windows (XP / Vista / 7)
  - Windows Server (2003/2008)
  - Otros
- El personal técnico deberá contar con Certificaciones
- MCSE Microsoft certified system engineer
  - Otros

#### **Revisión del equipamiento y conocimiento de lugares**

Será obligación de los oferentes, realizar una revisión del equipamiento a mantener y lugares donde se proyecta ejecutar los trabajos a fin de informarse debidamente de:

1. Las condiciones del lugar físico,
2. Los posibles inconvenientes que se opongan al normal desenvolvimiento de los trabajos a ejecutar;
3. Todo cuanto pudiera influir para el justiprecio que se haga de la misma.

El Comitente facilitará el acceso a todas las visitas e inspecciones que le sean solicitadas por los adquirentes del Pliego, de modo tal que el Adjudicatario no podrá alegar posteriormente ignorancia y/o imprevisiones en las condiciones en que se brindarán los servicios.

#### **Aumento o disminución de la prestación.**

Se contempla la baja de hasta un 10% de los equipos que durante la vigencia del contrato quedaran por razones tecnológicas obsoletos. Este porcentaje incidirá en el costo mensual del servicio sin que tal resolución otorgue derecho de reclamo alguno al Contratista.

Se contempla el aumento durante la vigencia del contrato de hasta un 20% del total de equipos incluidos en el presente contrato. Este porcentaje incidirá en el costo mensual del servicio

#### **Cotización**

La cotización se deberá realizar en la siguiente forma:

1. Costo unitario mensual por tipo de equipo
2. Costo total del servicio
3. El costo total del servicio deberá corresponder al producto del costo unitario mensual por la cantidad de equipos incluidos.

El costo unitario podrá ser utilizado por el organismo para el caso que se incorporen nuevos equipos.



### **Prohibiciones**

La Adjudicataria no podrá transferir parcial ni totalmente el servicio objeto de la presente contratación, teniendo responsabilidad total sobre la ejecución del contrato de servicios y su cumplimiento.

### **Penalidades**

El retraso por parte de la Adjudicataria en el cumplimiento del tiempo máximo de reparación convenido en el presente contrato dará lugar a ser sancionada con una multa equivalente al .....(cantidad).....por ciento del valor mensual del servicio del presente contrato por cada día de retraso, deducible del pago de la respectiva factura. De manera independiente de las responsabilidades civiles y penales que se pudiera generar como consecuencia del incumplimiento del presente contrato.

### **Descripción del servicio**

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 el Organismo, con atención en el lugar de instalación de los equipos.

Cuando la magnitud de la avería requiera el traslado del equipamiento para su reparación en laboratorio, el mismo será por cuenta y responsabilidad del adjudicatario y no generará ningún costo adicional para el Organismo. Previo al retiro y traslado del equipo para su reparación, el adjudicatario deberá obtener el permiso expreso por parte del Organismo.

Cuando el adjudicatario requiera un equipo o parte del mismo para su reparación y el lapso de demora hasta la puesta a disposición de uso supere las 48 hs. a partir del momento de verificación de la falla por parte del mismo, se deberá proveer uno de similares características a efecto de ser utilizado como reemplazo y en calidad de préstamo, sin que genere costo adicional para el Organismo, hasta tanto sea devuelto el equipo reparado.

El adjudicatario deberá informar fehacientemente al Organismo, mediante remitos (diarios, semanales o mensuales), discriminado por equipo, sobre la ejecución de los trabajos realizados, sectores involucrados y toda otra información que tenga que ver con los servicios y trabajos objeto de la contratación.

Con respecto a cualquier información que ambas partes contratantes identifiquen como reservada y sea entregada por una de las partes a la otra para cualesquiera de los fines de esta contratación, el Organismo y el adjudicatario se comprometen a mantenerla en forma confidencial.

### **Mantenimiento correctivo:**

#### **OBJETIVO**

Se deberá asegurar el correcto funcionamiento del equipamiento descrito en el Anexo I teniendo en cuenta el tiempo de respuesta esperado para la modalidad especial.

Se encuentran incluidas todas las tareas necesarias que permitan lograr que los equipos funcionen en forma correcta con la total conformidad del usuario final.

Además deberá prever los repuestos, accesorios y dispositivos que garanticen el eficaz funcionamiento del equipamiento.

#### **TAREAS CORRESPONDIENTES AL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE**

Descripción	
<b>Equipos PC</b>	
Reemplazo o instalación de disco duro	<input type="checkbox"/>
Reemplazo o instalación de memoria	<input type="checkbox"/>



Reemplazo o instalación de unidad óptica (CD/DVD)	<input type="checkbox"/>
Reparación o reemplazo de fuente de alimentación	<input type="checkbox"/>
Otros ( <i>especificar</i> )	<input type="checkbox"/>
<b>Impresoras</b>	
Reemplazo de partes dañadas (rodillos, correas, etc.)	<input type="checkbox"/>
Reemplazo de cabezal de impresión.	<input type="checkbox"/>
Reemplazo de cartuchos y/o toner.	<input type="checkbox"/>
Reemplazo de fusor, tambor de revelado, filtros, etc.	<input type="checkbox"/>
Otros ( <i>especificar</i> )	<input type="checkbox"/>

Para los casos en que los elementos involucrados no puedan ser reparados se aceptará su reemplazo por uno de calidad idéntica o superior.

La modalidad de atención es a demanda y tendrá un tiempo de respuesta según lo estipulado en el presente PByC.

#### DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN

Días y Horario de Atención	
7 días por 24 hs.	<input type="checkbox"/>
7 días por 8 hs (10 hs. a 18 hs.) hábiles	<input type="checkbox"/>
5 días por 24 hs	<input type="checkbox"/>
5 días por 8 hs (10 hs. a 18 hs.) hábiles	<input type="checkbox"/>

La solicitud de asistencia técnica podrá solicitarse telefónicamente, mediante correo electrónico o mediante sistema de registro de solicitudes basado en WEB, el que debe ponerse a disposición del organismo a través de una URL pública en Internet (indicando usuario y contraseña requeridos para su uso).

#### TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUD DE SERVICIO

Corresponde al tiempo máximo que posee el contratista ante una solicitud de servicio, para llegar al sitio donde deberá brindar asistencia técnica correctiva.

Tiempo de respuesta a la solicitud de servicio:		Tiempo de respuesta a la solicitud de servicio:	
2 hs. corridas	<input type="checkbox"/>	2 hs. Hábiles	<input type="checkbox"/>
4 hs. corridas	<input type="checkbox"/>	4 hs. Hábiles	<input type="checkbox"/>
6 hs. corridas	<input type="checkbox"/>	6 hs. Hábiles	<input type="checkbox"/>
12 hs. corridas	<input type="checkbox"/>	12 hs. Hábiles	<input type="checkbox"/>



**SERVICIOS ADICIONALES**

Servicios Adicionales	
Asistencia días feriados en el horario de .....	<input type="checkbox"/>
Asistencia telefónica 24 horas los días feriados	<input type="checkbox"/>
Asistencia en el sitio los días feriados	<input type="checkbox"/>

**TIEMPO MÁXIMO DE REPARACIÓN**

Corresponde al tiempo máximo para la reparación de la falla contado a partir de la solicitud de servicio.

El tiempo máximo de reparación no podrá ser superior a:

Tiempo Máximo de Reparación:		Tiempo Máximo de Reparación:	
4 hs. corridas	<input type="checkbox"/>	4 hs. Hábiles	<input type="checkbox"/>
6 hs. corridas	<input type="checkbox"/>	6 hs. Hábiles	<input type="checkbox"/>
12 hs. corridas	<input type="checkbox"/>	12 hs. Hábiles	<input type="checkbox"/>

contadas a partir del vencimiento del tiempo de respuesta a la solicitud de servicio.

**OPCIONAL****SERVICIO ESPECIAL**

Servicio Especial	
El equipamiento señalado con en el Anexo I como Especial, deberá disponer de un servicio especial de solución en 1 hora. Se entiende por esto, que los mismos deberán quedar en correctas condiciones de funcionamiento antes de haber transcurrido 1 hora de denunciada la correspondiente falla.	<input type="checkbox"/>
El tiempo de respuesta ON SITE deberá ser de 30 minutos.	<input type="checkbox"/>
Asistencia en el sitio los días feriados	<input type="checkbox"/>

**ESQUEMA DE TRABAJO CON PERSONAL TÉCNICO EN EL ORGANISMO EN FORMA PERMANENTE**

Esquema de trabajo con personal técnico en el organismo en forma permanente
Personal Técnico Permanente Mantenimiento Correctivo  (Deberán brindar el servicio en forma exclusiva para el organismo y no se aceptarán reemplazantes en forma periódica).  <b>Cantidad .....</b>  <b>Días y Horario para la prestación del servicio ..... (hábiles)</b>



## Repuestos y Unidades de reposición

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. Se deberá establecer el destino de los elementos reemplazados.

El proveedor 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.

El servicio es integral e incluye todo tipo de repuestos, accesorios y mano de obra sin cargo.

Los materiales, repuestos, etc. que resultaren rechazados serán retirados por el Contratista a su costo, como así también los defectuosos o de buena calidad puestos en desacuerdo con las reglas del arte, estando a su cargo los gastos que demandare la inmediata sustitución de los mismos.

La empresa adjudicataria deberá proveer:

Repuestos	
Stock de Repuestos Normal (conforme Anexo II) (será administrado por la empresa adjudicataria y estará en sus oficinas)	<input type="checkbox"/>

### OPCIONAL

Repuestos ON SITE	
Stock de Repuestos ON SITE (conforme Anexo II) (estará en el organismo y estará a disposición del los técnicos de la empresa adjudicataria y del organismo).	<input type="checkbox"/>

### UNIDADES DE REPOSICIÓN

En el Anexo III se describen las características técnicas y la cantidad de equipos que la empresa adjudicataria deberá disponer en su laboratorio a fin de cumplir con las exigencias de reemplazo de unidades en falla que no pudieran repararse en las oficinas del organismo

## Desarrollo de tareas

### OBRAS

Las provisiones para el objeto de la presente contratación tendrán vigencia, a partir de la notificación de la orden de compra respectiva o suscripción del contrato si correspondiere.

Se tomarán todos los recaudos necesarios para evitar inconvenientes en el desenvolvimiento diario del público y personal de la casa, durante la ejecución de las tareas.

El adjudicatario será el único responsable de los daños causados a personas y/o propiedades durante la ejecución de los trabajos objeto del presente llamado a licitación. Este tomará todas las precauciones necesarias a fin de evitar accidentes personales o daños a las propiedades, así pudieran provenir dichos accidentes o daños de maniobras en las tareas, de la acción de los elementos o demás causas eventuales.

El adjudicatario queda obligada a ejecutar los trabajos completos y adecuados a su fin, en la forma que se infiere en los presentes documentos.



## PERSONAL

El personal de la empresa adjudicataria deberá ser idóneo, estar provisto de indumentaria e identificación adecuada y de los elementos de seguridad establecidos por los organismos que reglamentan la actividad. La empresa adjudicataria queda obligada a ocupar el personal que necesite con arreglo a las disposiciones laborales vigentes.

El personal utilizado por la adjudicataria para efectuar los trabajos objeto del presente llamado a licitación, no tiene ningún tipo o forma de relación de dependencia con el comitente.

Antes de comenzar a brindar el servicio el adjudicatario deberá presentar en la oficina administrativa del Organismo un listado del personal que atenderá el servicio solicitado.

La concurrencia del personal del proveedor será conformada por el responsable directo del lugar donde esta instalado el equipo o por personal de la Unidad Informática del Organismo en formulario a definir por la misma.

El personal que cumpla el servicio deberá poseer una identificación de la empresa adjudicataria.

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.

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 del Organismo.

El Organismo 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 proveedor se obliga a sustituir a dicho personal.

El adjudicatario estará a cargo y será responsable de los acarreos y traslados que debiesen realizarse.

## SERVICIO

El adjudicatario deberá designar un coordinador que oficiará de interlocutor y que será el responsable del seguimiento y el control de calidad en la prestación del servicio. Por su parte, la unidad informática designará un representante que será el encargado de planificar y controlar la prestación del servicio según lo descrito en el presente pliego de bases y condiciones.

El servicio de mantenimiento correctivo será solicitado al adjudicatario por la unidad informática del organismo, quien centralizará la recepción de las solicitudes de asistencia correctiva, conforme al mecanismo establecido previamente (vía telefónica, correo electrónico, sitio web, etc.). El adjudicatario realizará las tareas conforme con los tiempos de respuesta y reparación estipulados en el presente PByC. Una vez realizado el mantenimiento correctivo y solucionada la falla, se deberá completar un remito de conformidad de cumplimiento del servicio (como Anexo IV y V se presenta un ejemplo de planilla de remito para mantenimiento correctivo y planilla de utilización de repuestos). Una copia de los remitos deberá ser entregada en la unidad informática dentro de las 24 horas posteriores a la conclusión del servicio.

Cuando la deficiencia demande un lapso de tiempo superior a las 48 hs para su corrección se deberá efectuar el reemplazo de la unidad en falla con la aprobación del área informática del organismo. El adjudicatario deberá reemplazar el equipo por uno de similares características correctamente instalado durante el tiempo que demande la reparación del equipo original.

Para aquellos equipos que cuenten con servicio de garantía, el adjudicatario deberá asumir la gestión de las garantías con previa autorización por parte de la unidad informática del organismo. La gestión de las garantías implicará tomar contacto con los servicios técnicos, realizar el seguimiento de la reparación, controlar el nivel de servicio prestado e informar a la unidad informática del organismo sobre el cumplimiento del servicio.

La unidad informática informará periódicamente sobre las altas y bajas del equipamiento cubierto por el contrato.



Con referencia a la provisión de repuestos la unidad de informática se reserva el derecho de verificar durante el transcurso de la prestación el nivel y la calidad del stock de repuestos.

Para el caso de la provisión de repuestos ON SITE y con el fin de agilizar los tiempos de provisión del servicio de mantenimiento correctivo el conjunto de repuestos mínimos estará a disposición tanto de los técnicos de la empresa adjudicataria, como del personal de la unidad informática. La administración de los mencionados repuestos será exclusiva de la empresa adjudicataria, haciéndose responsable en todos los casos de las diferencias que puedan producirse. Para la guarda del material de soporte el sector de informática dispondrá de un armario con llave donde la empresa adjudicataria podrá almacenar los mencionados repuestos.

### **Consideraciones Particulares para Mantenimiento en el Interior del País**

#### **LUGARES DONDE SE REALIZARÁ EL MANTENIMIENTO**

Se deberán indicar la lista de lugares donde se deberá realizar el mantenimiento



## ANEXO I

- ✓ **PC:** modelo y marca, ubicación física, tipo de mantenimiento, fecha de inclusión al servicio, procesador, memoria, disco, monitor, numero de inventario, etc.
- ✓ **Impresoras:** marca y modelo, tipo de mantenimiento, ubicación física, número de inventario, fecha de inclusión al servicio, Especial.
- ✓ **Servidores:** marca y modelo, detalle técnico de hardware y software, numero de inventario, ubicación física, fecha de inclusión, Especial.

**Nota para los organismos:** En caso de que el organismo desee listar en este ANEXO, grupos de equipos de idénticas características, se recuerda que se deberá agregar una columna adicional indicando las cantidades correspondientes para cada tipo, de modo que el oferente cuente con información completa para realizar su cotización.



## ANEXO II

Listado tentativo de repuestos en Stock

STOCK	Normal	ON-SITE
Fuentes de Alimentación de PC		
Memoria RAM		
Grabadoras de DVD		
Discos Rígidos		
Monitores		
Toners		



## ANEXO III

Características Técnicas y cantidad de equipos para reemplazo de unidades en falla.

- ✓ **PC:** procesador, memoria, disco, monitor, etc.
- ✓ **Impresoras:** tipo, páginas por minuto, memoria, etc.
- ✓ **Servidores:** procesador, memoria, disco, monitor, etc.



### ANEXO IV

<i>&lt;&lt;Organismo&gt;&gt;</i>	<b>PLANILLA DE UTILIZACIÓN DE REPUESTOS TÉCNICOS</b>	FECHA: ____/____/____ HOJA N° ____ INVENTARIO .....
----------------------------------	--	---

REPUESTOS UTILIZADOS			
Lectgrabadora de DVD	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Monitores	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Discos Rígidos	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Memoria RAM	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Fuentes de Alimentación de PC	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

<b>CONFORMIDA DE USUARIO :</b>  <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <span>Firma</span> <span>Aclaración</span> </div>	<b>CONFORMIDAD SISTEMAS</b>  <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <span>Sello</span> <span>Fecha</span> </div>
---	---





## ANEXO V

<i>&lt;&lt;Organismo&gt;&gt;</i>	<b>PLANILLA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO TÉCNICO</b>	FECHA: ____/____/____ HOJA N° _____
----------------------------------	---	--

INVENTARIO	FECHA Y HORA DE RESPUESTA A SOLICITUD.	FECHA Y HORA DE REPARACION.	DESCRIPCION DE FALLA	CONFORMIDAD DE USUARIO
<b>Observaciones:</b>				



## ANEXO VI

<b>Mantenimiento correctivo</b>			
Reemplazo de disco duro			
Instalación de memoria			
Instalación o reparación de fuente de PC			
Reparación de Impresora			
Instalación de lecto grabadora de DVD			
Cantidad de Técnicos permanentes			
Horario de Prestación del Servicio			
Coordinador Interlocutor			
<b>Puntos totales Mantenimiento Correctivo</b>			

<b>Provisión de repuestos</b>			
Cumplimiento de stock de repuestos en oficinas comerciales de la empresa según Anexo II del Pliego de Especificaciones Técnicas para la Contratación de un Servicio de Mantenimiento Correctivo			
Cumplimiento de stock de repuestos en oficinas del Ministerio de Economía On-Site de la empresa según Anexo II del Pliego de Especificaciones Técnicas para la Contratación de un Servicio de Mantenimiento Correctivo			
<b>Puntos totales Repuestos</b>			

<b>Reemplazo de unidades en falla</b>			
Cumplimiento de Características técnicas de los equipos para reemplazo según Anexo V del Pliego de Especificaciones Técnicas para la Contratación de un Servicio de Mantenimiento y Correctivo			
<b>Puntos totales Unidades en falla</b>			



## ANEXO A *(Ejemplo – Método de evaluación de ofertas)*

Para la selección de la oferta ganadora, se analizarán las ofertas que hayan cumplimentado el total de las especificaciones técnicas consideradas como mínimas **anexo VI** y se procederá a aplicar la fórmula de evaluación que combina el puntaje obtenido en las especificaciones técnicas con el precio total de la oferta.

Mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje Total} = 0.6 \times (\text{Puntaje técnico de oferta analizada} / \text{Puntaje Técnico Máximo entre todas las Ofertas}) + 0.4 \times (\text{Precio Mínimo entre todas las ofertas} / \text{Precio de la oferta analizada})$$

Mejor puntaje = la que mas se aproxime a 1

La adjudicación se realizará a la oferta que obtenga el mejor puntaje como resultado de la aplicación de la formula anterior.

### Matriz de evaluación de las características técnicas mínimas

Para asignar el puntaje se utilizara una Matriz de evaluación de características técnicas mínimas Anexo VI

1. se otorgará el puntaje máximo indicado en la Matriz, a la empresa que ofrezca la prestación superior en ese requerimiento.
2. a las empresas que ofrezcan prestaciones intermedias entre la mínima requerida y la máxima propuesta, se les aplicará el puntaje proporcional ponderando respecto de los extremos.. (mínimo requerido – máxima propuesta)
3. mediante la sumatoria de los puntajes obtenidos por cada requerimiento se llegará al puntaje técnico de la oferta.