



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 1 de 12

LICITACION ABREVIADA No. 2009LA-000156-85001

“CONTRATACION DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA UN SERVIDOR SUN FIRE 280 R”

INVITACION:

El Tribunal Supremo de Elecciones, cédula jurídica No. 2-400-042156-21, a través del Departamento de Proveduría; oficina que conducirá exclusivamente este procedimiento de contratación y proporcionará o coordinará la obtención de información adicional necesaria respecto de las especificaciones, condiciones, términos y documentación relacionada con aquellos, le invita a participar en el presente concurso de conformidad con lo siguiente:

PLAZO PARA RECIBIR OFERTAS:

Las propuestas serán recibidas en el Departamento de Proveduría hasta las 10:00 horas del día **13 de Mayo de 2009**, momento en el que se iniciará el acto de apertura correspondiente.

1. OBJETIVO GENERAL

Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor SUN FIRE 280 R de la marca SUN MICROSYSTEM, propiedad del Tribunal Supremo de Elecciones, el cual se encuentra ubicada en la sede central, sita en calle 15 avenidas 1 y 3.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.1. Conservar en condiciones normales de funcionamiento de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante, el equipo objeto del presente contrato.



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 2 de 12

2.2. Controlar periódicamente el funcionamiento del equipo y su software operativo, mediante el servicio de mantenimiento preventivo, y según recomendación técnica, proponer y realizar el recambio de piezas.

2.3. Responder en forma telefónica o presencial, según el caso, los reportes que se formulen para el servicio de mantenimiento correctivo, reportado vía nota electrónica, escrita o telefónica, durante el funcionamiento del servidor SUN FIRE 280R o de su software operativo en ambos casos.

3. ALCANCES DEL SERVICIO

3.1 Mantenimiento Preventivo. Alcances y Frecuencias.

3.1.1. Se entenderá por software operativo todas las aplicaciones y elementos que integran el ambiente de operación, instalados y funcionando en el equipo objeto de este contrato.

3.1.2. Este servicio debe comprender el control periódico del funcionamiento del equipo y, dado el caso, el recambio de piezas que puedan afectar el normal funcionamiento de los mismos.

3.1.3. En cuanto al software se deben advertir, con el control periódico sobre éste, los inconvenientes que puedan originarse en su normal funcionamiento, como también avisar al usuario en forma periódica de las nuevas informaciones que mejoren su uso.

3.1.4. El mantenimiento preventivo al equipo supra citado y su software operativo será con visita presencial mensual.

3.1.5. Se debe entregar un informe del mantenimiento realizado dentro de los siguientes 5 días hábiles posteriores a su realización, indicando el estatus en que se encuentra el mismo, observaciones que se consideren pertinentes y recomendaciones si es del caso, fecha,



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 3 de 12

hora, nombre del técnico, nombre de la persona del Tribunal que recibió el servicio, y la respectiva firma.

3.1.6. Brindará el mantenimiento al equipo y software operativo durante la vigencia del contrato.

3.2 Mantenimiento Correctivo. Alcances

- El alcance del plan de mantenimiento incluirá:

3.2.1 Disponibilidad de atención por teléfono o presencial, según sea necesario, por parte del personal del contratista, a un problema notificado vía nota electrónica, por escrito o por teléfono, que origine asignación inmediata de un número de caso.

3.2.2 Los tiempos de respuesta estarán sujetos a la siguiente escala de criticidad:

TIPO DE PROBLEMA	TIEMPO DE RESPUESTA
• Crítico	2 horas
• Medianamente crítico	4 horas
• No crítica	8 horas

3.2.3 Una situación será crítica cuando impida que el equipo SUN FIRE 280R brinde el servicio ordinario de atención al usuario.

3.2.4 Una situación será medianamente crítica cuando el equipo SUN FIRE 280R aunque pueda brindar el servicio ordinario de atención al usuario, contenga un problema que ponga en peligro la posibilidad



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 4 de 12

del servicio o la seguridad de los datos y la información que se procesa o despliega.

- 3.2.5 Una situación será “no crítica” cuando el equipo SUN FIRE 280R no suspenda la prestación del servicio, consecuentemente no presente riesgo para la seguridad de los datos ni para la información que se procesa o despliega.
- 3.2.6 Los tiempos de respuesta se medirán a partir de que el contratista haya sido notificado y hubiera asignado al reporte un número de caso, según el alcance 3.2.1
- 3.2.7 El mantenimiento correctivo del equipo y su software operativo será en respuesta a fallos previamente notificados vía nota electrónica, escrita o telefónica al contratista.
- 3.2.8 El contratista tendrá la responsabilidad de los costos incurridos por concepto de rectificación, reemplazo y reconstrucción de suministros, software o partes que causen fallas durante la operación estándar dentro del período del contrato y que no sean producto de acciones negligentes o inapropiadas en el mantenimiento de dichos suministros y equipo.
- 3.2.9 Cuando existan fallas intermitentes que impidan el uso del equipo conforme a las especificaciones técnicas del fabricante, se consideran éstas fallas como permanentes y obligarán al proveedor a una atención de urgencia y constancia en su reparación.
- 3.2.10 Según lo anterior el Tribunal podrá exigir la presencia permanente en sus instalaciones del funcionario técnico atendiendo el reporte, con el fin de que solucione la falla intermitente.
- 3.2.11 Brindará el mantenimiento al equipo y software operativo durante la vigencia del contrato, incluyendo el reemplazo de las partes o elementos con fallas, recoger y entregar cambios de equipo.



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 5 de 12

3.3 SOPORTE TÉCNICO Alcances

Además del mantenimiento en sus dos modalidades, el contratista brindará los servicios de soporte por teléfono durante doce horas al día, 5 días a la semana (lunes a viernes) para el informe y resolución de los problemas mayores. Si un problema mayor no puede resolverse por teléfono, se suplirá el personal de soporte al cliente en el sitio dentro de un período de 1 hora.

3.4 Registro de mantenimiento.

El proveedor del servicio deberá disponer de la bitácora y formularios para llevar el control del mantenimiento tanto preventivo como correctivo, las cuales usará en el sitio del computador del Tribunal.

Información del registro del mantenimiento que se brinda:

- La lista de configuración del sistema en detalle, el registro de mantenimiento, la fecha, hora exacta, personal involucrado, la duración del mantenimiento, la descripción en detalle del problema y el procedimiento de mantenimiento.
- La lista cronológica: toda la información acerca de la comprobación diagnosticada, los detalles del mantenimiento preventivo, modificación y actualización del sistema, y resolución de problemas.
- El informe de resolución de problemas incluirá la llamada de reporte del Tribunal, la hora de llegada del personal de soporte, el número del modelo del equipo, el problema encontrado, causas del mismo, duración de mantenimiento, descripción en detalle de los problemas, procedimientos de mantenimiento tomados, registro del reemplazo de partes y hora de recuperación del sistema, situación en que queda el equipo reportado y corregido y su software operativo, observaciones que se consideren pertinentes y recomendaciones si es del caso.



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 6 de 12

- Las fallas en el software del sistema de hardware principal y el software de aplicación que causen fallos al equipo, imposibilitándolos para realizar el trabajo de producción serán arreglados cuanto antes.

4. HORARIO DE ATENCIÓN

4.1 Los servicios de mantenimiento correctivo se realizarán únicamente en días hábiles y con un horario entre las 08:00 de la mañana y las 08:00 de la noche y en el sitio en que están instalados los equipos. Se podrán habilitar otros horarios si la reparación excediere esa jornada, previo acuerdo entre las partes en el sitio, o salvo que se amerite llevar el equipo al taller.

4.2 A efecto de llevar un control de las reparaciones realizadas, la contratista deberá, llevar un registro con al menos los siguientes datos:

- Tipo del equipo y número de patrimonio.
- Reparación efectuada.
- Casilla para el valor inicial del equipo.
- Repuestos o partes incorporadas.
- Otros u observaciones.
- Nombre del técnico y la firma.
- Nombre y firma del funcionario de la oficina donde se encuentra el equipo.

5. VERIFICACION DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y CLAUSULA PENAL.

5.1 El Órgano Fiscalizador verificará el correcto cumplimiento del contrato por medio de revisiones aleatorias como específicas, tanto en la parte técnica como en la respuesta a los llamados.

5.2 El tiempo de respuesta ofrecido para la atención del equipo defectuoso será el parámetro para aplicar las siguientes multas sobre la factura (o renglón) correspondiente:



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 7 de 12

Tipo de problema	Desvío o atraso en el tiempo de respuesta máximo	% DE MULTA
CRITICO	30 minutos	20%
	20 minutos	15%
	15 minutos	10%
	10 minutos	5%
Medianamente crítico	30 minutos	15%
	20 minutos	10%
	15 minutos	5%
No crítico	60 minutos	10%
	30 minutos	5%

5.2.1 El atraso en la disposición de equipo sustituto, cuando sea ofrecido, acarreará por cada día natural de atraso, una multa de ₡ 50,000.00. Correrá a partir del día hábil inmediato posterior al día del reporte, salvo si las Oficinas que se traten, trabajen todos los días, en cuyo caso, correrá a partir del día natural inmediato siguiente al día del reporte.

6. GARANTIA TECNICA:

Es fundamental que en la oferta se establezca con la mayor amplitud y precisión la garantía de reparación del equipo al que se le haya prestado el servicio de mantenimiento correctivo. No se aceptará una garantía inferior a 60 días naturales.

7. ANTECEDENTES DOCUMENTADOS

7.1 Los oferentes deben aportar y cumplir con lo siguiente:



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 8 de 12

7.1.1. Demostrar que tiene amplia experiencia en equipo SUN FIRE 280R de la serie X 6500, y su software operativo.

7.1.2. Indicar cuál(es) serán los profesionales o técnicos que llevarán a cabo el mantenimiento y soporte, adjuntando para cada uno su currículum vitae.

Nota: Para la atención del equipo objeto de mantenimiento se requerirá como mínimo que cuente con al menos tres técnicos en atención a equipos SUN FIRE 280R de la serie X 6500, y su software operativo, marca SUN MICROSYSTEM, menos de este número acarreará la exclusión de la oferta del concurso.

7.2 La empresa contratista deberá:

7.2.1 Notificar en forma escrita, durante la ejecución del respectivo contrato, cualquier cambio en la conformación del equipo del trabajo. Lo anterior con el propósito de garantizar la calidad de los técnicos y que el Órgano Fiscalizador extienda la autorización respectiva para las personas que reparan equipo. Asimismo, las personas que ingresen a las instalaciones del Tribunal, con ocasión de esta contratación, deberán acatar las disposiciones de seguridad y comportamiento imperantes en la Institución.

7.2.2 Poseer una organización que permita recibir reportes de averías y atenderlos en el tiempo de respuesta estipulado. Se deberá indicar el sitio(s) número telefónico, fax u otros, del lugar en donde se reportarán las averías. El Tribunal se reserva el derecho de inspeccionar las instalaciones de cada oferente.

7.2.3 Suministrar los formularios correspondientes para el reporte de averías, el que deberá contener al menos espacio para: nombre de quien reporta, fecha, hora, nombre de quien recibe el reporte, descripción y nivel de urgencia, además el resultado de la atención dada con espacio para el nombre del técnico, fecha, hora, descripción del trabajo realizado y firma correspondiente.



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 9 de 12

7.2.4 Garantizar la existencia de un stock de repuestos de más sensible recambio en su inventario, para dar mantenimiento al SUN FIRE 280R.

8. NORMAS PARA LA ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS:

8.1 Serán evaluadas las ofertas que guarden un ajuste sustancial a las especificaciones del concurso e incorporen o brinden la información atinente a este propósito.

8.2 Respecto de la información, es claro que el Tribunal se reserva el derecho de verificar y confirmar; en cualquier momento y sin previo aviso, los datos que a su juicio se considere necesario investigar. La falsedad de algún dato o información descalificará inmediatamente la oferta del concurso.

8.3 La base comparativa de los precios de las ofertas estará definida en colones costarricenses de acuerdo con los tipos de cambio de venta de las monedas extranjeras (referencia del Banco Central de Costa Rica a la fecha de vencimiento para la recepción de ofertas).

8.4 Una vez valorados los aspectos formales de las ofertas, analizando su ajuste técnico, jurídico y económico, ganará la oferta que presente el menor precio.

8.4.1 **CRITERIOS DE DESEMPATE.** En caso de existir empate, la selección de la oferta adjudicataria para los ítems que presenten esta condición se realizará mediante el siguiente procedimiento de exclusión.

- Entre las que presenten igual precio se escogerá la que presente la mayor experiencia de dar mantenimiento a los equipos de la marca en Costa Rica.



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 10 de 12

- De existir empate en el mantenimiento a los equipos de la marca en Costa Rica, se escogerá la que presente el menor plazo para atender un reporte.
- De persistir el empate, se procederá a realizar un sorteo en presencia de los interesados para definir un ganador.

9. CONDICIONES GENERALES

- 9.1. La oferta deberá presentarse en sobre cerrado en la Proveeduría del T.S.E. antes de la fecha señalada en este cartel para su apertura, con una leyenda en su exterior que indique: Proveeduría del T.S.E., Licitación Pública N° 2009LA-000156-85001: “*Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor SUN FIRE 280R*”.
- 9.2. Las ofertas deberán presentarse en original y dos copias todas debidamente firmadas por quien tenga suficiente poder para ello.
- 9.3. Las ofertas serán abiertas a la hora y en el día señalado en este cartel para tal efecto. Asimismo, para facilitar este acto, las ofertas deberán contener al inicio un detalle técnico-económico (cuadro) que le permita al funcionario encargado del acto, identificar con celeridad el monto unitario y global de la oferta.
- 9.4. Los precios cotizados lo serán en números y letras con indicación coincidente entre el precio unitario y el total.
- 9.5. Cualquier documento, referencia, anexo, certificación que se presente en idioma diferente al español, deberán los oferentes presentar la debida traducción bajo declaración jurada, o presentar su traducción oficial, en caso de que así sea requerido. El Tribunal se reserva el derecho de verificar tanto la traducción como su contenido, pero sobre este último el oferente será el responsable.



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 11 de 12

-
- 9.6. La vigencia de la oferta no podrá ser menor a los 45 días hábiles.
- 9.7. Cada oferta deberá estar respaldada por una garantía de participación equivalente al 1% del monto total cotizado o del mayor valor propuesto en caso de "alternativas", las que sólo surtirán efecto en cuanto se hubiera sometido la oferta base y siempre, que esta resultara apta para ser elegida. Dicha garantía será depositada en la Proveeduría del Tribunal Supremo de Elecciones y deberá tener una vigencia mínima de sesenta (60) días naturales contados a partir del día señalado en este cartel para la apertura de ofertas.
- 9.8. Quien resulte adjudicatario está en el deber de asegurar la correcta ejecución del contrato y por tal razón rendirá una garantía de cumplimiento en la citada Proveeduría dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha en que hubiese recibido requerimiento por escrito de la Proveeduría del T.S.E. Esta garantía equivaldrá al 5% del monto total adjudicado y la mantendrá vigente durante la vigencia del presente contrato más 60 días naturales adicionales a su conclusión.
- 9.9. Esta negociación se formalizará en un documento cuya redacción estará a cargo de esta administración, de ahí que quien resulte adjudicatario deberá comparecer a firmarlo cuando oportunamente sea requerido. Dicho documento para todos los efectos surtirá eficacia una vez que el Órgano Fiscalizador del contrato gire la orden de inicio, misma que se aclara no podrá ser girada antes del 16 de diciembre del 2009.
- 9.10. El contrato a que se refiere la cláusula anterior tendrá una vigencia de un año prorrogable por cuatro períodos iguales, hasta un máximo de cinco años, salvo que, de común acuerdo entre las partes decidan lo contrario, o alguna de las partes en forma unilateral decida dejar sin efecto el contrato lo cual deberá ser comunicado a la otra parte con un plazo de antelación de por lo menos 4 meses, sin perjuicio del derecho de rescisión y resolución unilaterales que esta Administración se reserva desde ahora.



Licitación Abrevia N° 2009LA-000156-85001

“Contratación del mantenimiento preventivo y correctivo para un servidor Sun FIRE 280R”

Página 12 de 12

-
- 9.11. De conformidad con lo dispuesto por la ley del Impuesto sobre la Renta, en el o los pago(s) a realizar, se le retendrá el porcentaje correspondiente por ese concepto.
- 9.12. Para todos los efectos, los empleados del adjudicatario serán sus empleados y no los del Tribunal. El contratista deberá indemnizar al Tribunal por los daños y perjuicios que él directamente cause a los bienes de éste, y además, cuando tales daños y perjuicios hayan sido provocados por sus empleados, previo proceso que así lo determine.
- 9.13. Se les recuerda la obligación de cumplir con las disposiciones de la Ley General de Contratación Administrativa y su Reglamento General. Asimismo, de conformidad con la Directriz N° 34 del Presidente de la República y los Ministros de la Presidencia y de Trabajo, publicada en La Gaceta No. 39 del 25 de febrero del 2002, es deber ineludible de los cocontratantes cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, y en tal virtud es deber aportar la certificación que compruebe que se encuentra al día en el pago de las cuotas obrero patronales, sin perjuicio de la declaración jurada que cada oferente debe rendir sobre el particular.
- 9.14. Esta compra se encuentra amparada a la Solicitud de Pedido N° 4010920239 con cargo a la subpartida N° 10808: Mantenimiento y Reparación de Equipo de Cómputo y Sistemas de Información.

Lic. Allan Herrera Herrera
Proveedor a.i.