



## LICITACIÓN ABREVIADA Nº 2010LA-000417-85001

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA RED INFORMÁTICA

#### CAPÍTULO I : OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN: La Proveduría Institucional del Tribunal Supremo de Elecciones, recibirá ofertas en San José, Costado Oeste del Parque Nacional, hasta las **10:00 horas del 01 de setiembre del 2010**, para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red informática del TSE (14 enrutadores CISCO 2811).

1.2. ESTRUCTURACIÓN DE LA OFERTA : La oferta debe referirse a cada uno de los puntos señalados en este pliego de condiciones y además será de carácter obligatorio llenar e integrar a la presentación de la oferta de los siguientes formularios:

- Formulario No. 1 de 4: Aspectos de Admisibilidad y Legales
- Formulario No. 2 de 4: Declaraciones Juradas
- Formulario No. 3 de 4: Especificaciones Técnicas
- Formulario No. 4 de 4: Oferta Económica

Estos formularios se encuentran adjuntos al final de este pliego de condiciones.

1.3. DETALLE DE LA POSICIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

POSICIÓN No.	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION
Única	1	Unidad	Mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de la red institucional que consta de 14 enrutadores marca Cisco 2811. <b>Ver Formulario Nº 3</b>

#### CAPÍTULO II. ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

Los siguientes aspectos se consideran de admisibilidad, por tanto, las ofertas que lo incumplan quedarán inadmisibles:

2.1. La oferta debe venir debidamente firmada por la persona legalmente facultada para ello. Es obligatorio la firma de todos los formularios, de lo contrario la oferta resultará inadmisibile. Solamente se aceptarán ofertas por escrito y en sobre cerrado.

2.2. Para considerarse admisibles las ofertas, se deberá estar al día en las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguros Social (CCSS), por lo que deberá presentar la certificación original. Ver e ingresar la información solicitada en el Formulario Nº 1.

2.3. Deberá presentarse una garantía de participación, equivalente a un 1% del valor de la misma, con una vigencia mínima de 45 días hábiles a partir de la fecha de apertura y conforme lo siguiente:

- Toda garantía deberá entregarse en la Contaduría (Área de Tesorería), ubicada en el quinto piso del edificio conocido como “Torre” del Tribunal Supremo de Elecciones, para lo cual el oferente tomará las medidas del caso para realizar la gestión con suficiente antelación.
- En caso de rendir garantía en efectivo, debe indicar el número de contratación, la Contaduría emitirá dos comprobantes, un original para el oferente para que posteriormente le permita solicitar la devolución correspondiente, y una copia que debe entregar en la Proveduría al presentarse la oferta. En el caso que sea en colones, puede hacer el depósito en la cuenta N° 132062-9 del Banco de Costa Rica, para lo cual debe presentar el comprobante del banco en la Contaduría (Área de Tesorería) para la emisión del recibo conforme a lo indicado al inicio de este punto.
- En el caso de aportar la garantía en una modalidad distinta al efectivo, junto con el documento original, deberá presentar una fotocopia, la Contaduría emitirá dos comprobantes, el original para el oferente y la copia de ese recibo con la fotocopia del documento, el oferente deberá entregarlos en la Proveduría.
- Los oferentes deberán tomar las medidas y previsiones del caso para aportar el recibo de la Contaduría como copia del documento de garantía al momento de la apertura.

La devolución de la garantía a los participantes se efectuará dentro de los 8 días hábiles siguientes a la firmeza del acto de adjudicación previa solicitud, salvo en el caso del adjudicatario, que le será devuelta hasta que rinda la garantía de cumplimiento.

### CAPÍTULO III: CONDICIONES GENERALES

3.1. No se permite la cotización parcial, es decir, deberá ofrecer lo solicitado por el pliego de condiciones, si el oferente ofrece menos de lo solicitado no podrá ser evaluado.

3.2. Se aceptará como máximo una oferta base y una alternativa, siempre y cuando esta alternativa cumpla con lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Los oferentes que ofrezcan una oferta alternativa deberán llenar formularios aparte para la alternativa.

3.3. El oferente deberá indicar en forma clara y precisa la condición en que participa, si a nombre propio, como apoderado de un tercero o a través de representante de casas extranjeras. Por la naturaleza de la contratación no se aceptarán ofertas conjuntas.

3.4. En la oferta debe indicarse claramente la persona responsable a quién notificar, la dirección, teléfono y número de fax. La resolución de adjudicación será notificada a todos los oferentes que participen a través del sistema **COMPRARED**.

3.5. Como Órgano Fiscalizador se designó al señor Dennis Cascante Hernández, Subjefe del DTIC o quien le sustituya en sus ausencias temporales o permanentes.

3.6. El horario de consulta del expediente administrativo todos los días de 08:00 a 11:00 y de 13:00 a 15:00 y para fotocopiar expedientes será martes y jueves de las 08:00 a las 11:00 horas.

3.7. Cualquier documento, referencia, anexo, certificación que se presente en idioma diferente al español, deberán los oferentes presentar la debida traducción libre. El TSE se reserva el derecho de verificar tanto la traducción como su contenido, pero sobre este último el oferente será el responsable.

3.8. El contrato se hará por el plazo de doce (12) meses con posibilidad de tres (3) prórrogas por períodos iguales.

3.9. Toda reparación se hará con repuestos, tarjetas, módulos, etc, totalmente nuevos. El contratista deberá presentar el repuesto a sustituir al Órgano Fiscalizador para su respectiva autorización, luego entregará la parte reemplazante a quien se le haya indicado

3.10. El adjudicatario deberá llevar un registro de las partes que han sido reemplazadas, el cual el TSE podrá solicitar o consultar en el momento que estime oportuno.

#### **CAPÍTULO IV: CONDICIONES ESPECÍFICAS**

4.1. El oferente debe indicar en los formularios la descripción de las especificaciones técnicas y cuando éstas se aparten, se deberá utilizar la casilla agregada al efecto.

4.2. El servicio se ofrecerá por un período de doce (12) meses con posibilidad de prórroga, según se indica en el punto 3.8 de las condiciones generales.

4.3. El proveedor deberá incluir las actualizaciones de software de los equipos, para que los equipos queden actualizados con la última versión del sistema operativo (IOS) y con los parches de seguridad liberados por el fabricante al momento de la entrada en vigencia del contrato.

#### **CAPÍTULO V: LA OFERTA**

La oferta deberá ser presentada bajo los siguientes estándares como mínimo:

5.1. En original y una copia idéntica (incluido los formularios). En caso de discrepancias, prevalecerá el original sobre la copia. En ningún caso se aceptarán ofertas por fax o vía telefónica.

5.2. Redactada en forma clara, sin manchas, tachaduras, borrones ni otros defectos que las puedan hacer de difícil interpretación. Las correcciones deberán hacerse mediante notas que se presentarán junto con el resto de los documentos de la oferta.

5.3. Una vez entregada la oferta, no podrá ser modificada ni retirada, excepto que el oferente haga llegar a la Proveeduría, antes del momento de la apertura, un escrito en sobre cerrado, donde conste su decisión de modificar o retirar su oferta. Dicho escrito deberá satisfacer los mismos requisitos formales establecidos para la presentación de oferta y deberá señalar claramente la enmienda o su retiro.

5.4. Si una oferta presenta dos manifestaciones contradictorias y una de éstas se ajusta al pliego de condiciones, prevalecerá esta última.

#### **CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

6.1. La hora que se considerará para efectos de apertura, será la del reloj marcador de la Proveeduría del Tribunal Supremo de Elecciones.

6.2. La oferta debe rotularse en su parte exterior según se indica:

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

Proveeduría Institucional

Indicar el número y el objeto de esta contratación

Nombre de la empresa oferente, número de cédula jurídica

---

Proveeduría

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 2287-56-25 • Fax: 256-6351 • E-mail: [provtsse@tse.go.cr](mailto:provtsse@tse.go.cr)

Página 1 de 3

Indicar si la oferta es en consorcio

- 6.3. En caso de que se presente la oferta en sobre abierto, la Administración no se hace responsable, si no que será exclusiva responsabilidad de la empresa oferente lo contenido en dicho sobre.

## CAPÍTULO VII: ASPECTOS LEGALES

- 7.1. La oferta debe cumplir con aspectos legales indicados en el Formulario N° 1.
- 7.2. El oferente deberá presentar su oferta mediante formularios, según se indica en este cartel, de lo contrario, a la oferta que cumpla con los aspectos legales y de admisibilidad, se le solicitará la subsanación al respecto, con la consecuente descalificación de la plica ante el incumplimiento de este subsane
- 7.3. Conjuntamente con la oferta y los formularios, se debe aportar lo siguiente.
- a) Si el oferente esta inscrito en el Registro de Proveedores de Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, deberán consignar que la certificación notarial, conteniendo citas de inscripción, personería jurídica y titularidad de las acciones y las copias certificadas de la cédula de identidad del apoderado general de la empresa y de la cédula jurídica de la misma se mantienen invariables y vigentes en dicho Registro.
- b) Si no se encuentra inscrito, deberá aportar con la oferta dicha información, mediante copia certificada por notario, así como la cuenta cliente.
- 7.4 El oferente deberá indicar en meses la garantía del servicio de mano de obra y repuestos, asegurando a la Administración que dicha garantía para este último, como mínimo, se hará efectiva contra defectos de fabricación en condiciones normales de uso, almacenamiento y manipulación.
- 7.5. Todo oferente debe presentar junto con su oferta: un timbre de ₡200.00 (Doscientos colones exactos) del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas (Ley No. 7105) y además uno de ₡20.00 (veinte colones exactos) de la Ciudad de los Niños (Ley 6496)

## CAPÍTULO VIII: DEL PRECIO

- 8.1. El oferente deberá indicar en forma clara los precios unitarios y totales, en números y letras coincidentes (libre de impuestos), solicitados en el Formulario 4. Los descuentos posteriores a la fecha de apertura de ofertas, no serán tomados en cuenta al momento de comparar los precios, pero sí para efectos de pago.
- 8.2. Los precios deberán cotizarse solamente con dos decimales.

## CAPÍTULO IX: METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

- 9.1. Una vez determinado que las ofertas cumplen con los aspectos legales y técnicos y que son admisibles para una eventual adjudicación, se procederá a realizar la calificación de los factores a evaluar de esta contratación, que serán:
- |   |     |
|---|-----|
| a) Oferta económica.....                                  | 45% |
| b) Referencias de servicios similares.....                | 25% |
| c) Años de consolidación de la empresa en el mercado..... | 15% |



d) Experiencia del personal asignado.....	15%
TOTAL.....	100%

Para efectos de la obtención de los puntajes se utilizarán únicamente dos posiciones decimales, al momento de realizar los cálculos en cada uno de los criterios de evaluación.

La asignación del porcentaje anterior se hará utilizando las siguientes fórmulas:

a) Oferta económica.....45 puntos

A las plicas se les asignará un puntaje de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje a asignar: } (PM/PO) * 45$$

Donde: PM = es el precio de la oferta de menor monto  
PO = es el precio ofertado evaluado

b) referencias de servicios similares.....25 puntos

El oferente deberá aportar un listado con cinco (5) cartas de referencias de empresas o instituciones a quienes se les esté prestando o haya prestado servicios similares al objeto de esta contratación, las cuales deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Nombre de la empresa o institución, número de teléfono, dirección exacta, características del equipo al cual se le esté prestando o haya prestado servicio similar al objeto de esta contratación y nombre y cargo de la persona a quien se le pueda solicitar información, la cual debe tener suficiente criterio técnico para poder expresarse sobre la calidad y prontitud del servicio prestado por el oferente al cliente.
- Plazo de ejecución con indicación de las fechas de inicio y finalización del contrato
- Las referencias no podrán ser de empresas distribuidoras del oferente
- Las referencias deben ser de empresas o instituciones a quienes se les esté prestando o se haya prestado servicio similar al objeto de esta contratación en los últimos dos años
- El oferente deberá indicar el mantenimiento correctivo y preventivo brindado a los equipos referidos
- Solamente se aceptará una referencia por empresa

Se asignará un máximo de cinco (5) puntos por cada referencia que presente el oferente, hasta un total de veinticinco (25) puntas. El TSE verificará cada referencia para determinar la veracidad de la información y designar el puntaje respectivo.

c) Años de consolidación de la empresa en el mercado.....15 puntos

Se evaluarán los años de experiencia que tenga la empresa en el mantenimiento preventivo y correctivo, así como en la detección y solución de fallas o problemas que presenten los equipos y para ello se asignará el puntaje según el promedio de años de experiencia de los profesionales propuestos según la siguiente tabla:

- De 0 a 1 año.....1 punto

- Más de 1 hasta 2 años.....3 puntos
- Mas de 2 hasta 3 años.....6 puntos
- Mas de 3 hasta 4 años.....9 puntos
- Mas de 4 hasta 5 años.....12 puntos
- Más de 5 años.....15 puntos

## **CAPÍTULO X: DE LA ADJUDICACIÓN**

10.1. Será adjudicataria, la oferta que presente el mayor porcentaje de calificación. Por la naturaleza del objeto de la presente contratación y atendiendo razones presupuestarias y de interés público o de conveniencia del Tribunal Supremo de Elecciones, se reserva la posibilidad de adjudicación parcial o bien aumentar las cantidades, de conformidad con el artículo 27 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

10.2. CRITERIOS DE DESEMPATE PARA EFECTOS DE ADJUDICACIÓN : En caso de que los oferentes de bienes o servicios posean condiciones iguales o equivalentes en cuanto al puntaje, a la calidad, abastecimiento y precio, de conformidad con el artículo 20 de la Ley 8262, se establece como mecanismo de desempate para la adjudicación de la oferta siguiente:

a) Se preferirá a la PYME de Producción Nacional.

b) Cuando existan dos o más PYME nacionales participando en un mismo procedimiento de contratación administrativa, la Administración preferirá a aquella que tenga mayor valor agregado nacional calculado con la fórmula establecida en el Decreto Ejecutivo número 33305-MEIC-H, denominado “Reglamento Especial para la Promoción de las PYMES en las Compras de Bienes y Servicios de la Administración”.

De persistir el empate, la Proveeduría establecerá un sistema de rifa entre las ofertas que se encuentren en esa condición en presencia de un asesor legal, el analista encargado y los representantes legales de cada una de las empresas, previa convocatoria. Ante la inasistencia de alguno de los representantes, un funcionario de la Proveeduría Institucional tomará su lugar en el sorteo, en el cual se utilizarán papелitos de igual tamaño, color y uno de ellos tendrá la palabra ganador. De todo ello se levantará un acta que será firmada por los presentes.

## **CAPÍTULO XI: DE LA EJECUCIÓN**

### **11.1. OBLIGACIONES DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES**

- a). Cubrir el precio de la presente contratación a favor del adjudicatario, en forma completa y oportuna.
- b) Dar trámite a todas aquellas gestiones pertinentes que formule el adjudicatario para la adecuada prestación del objeto adjudicado.
- c) Realizar los pagos correspondientes por visita o reporte autorizada por el DTIC.

### **11.2. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

a) Quien resulte adjudicatario está en el deber de asegurar la correcta ejecución del contrato y por tal razón rendirá una garantía de cumplimiento ante la Contaduría del Tribunal Supremo de Elecciones, equivalente a un 5% del monto total adjudicado, dentro de los cinco días hábiles siguientes en que hubiese recibido el requerimiento por escrito de la Proveduría. Esta garantía debe tener vigencia durante el período de ejecución contractual que en principio es de un año.

- En caso de rendir garantía de cumplimiento en efectivo, deberá aportar el número de licitación para que la Contaduría emita dos comprobantes, un original para el adjudicatario para que posteriormente solicite la devolución correspondiente, y una copia que el adjudicatario debe entregar en la Proveduría. En el caso que sea en colones, puede hacer el depósito en la cuenta N° 132062-9 del Banco de Costa Rica, para lo cual debe presentar el recibo emitido por el banco en la Contaduría (Área de Tesorería) para que esta a su vez emita los comprobantes indicados en este punto.
- En el caso de aportar la garantía en una modalidad distinta al efectivo, deberá presentar el documento original y una fotocopia, la Contaduría emitirá dos comprobantes, el original para el oferente y una copia, la copia junto con la fotocopia del documento el adjudicatario los entregara en la Proveduría.
- La devolución de la garantía al contratista se realizará dentro de los 10 días hábiles posteriores al vencimiento de la vigencia de la misma, y previo recibo a satisfacción el objeto de la contratación por parte del Órgano fiscalizador.
- El Tribunal Supremo de Elecciones no se hace responsable en caso de que por causa del mismo oferente, presente de forma extemporánea o fuera de tiempo la garantía.

b) El adjudicatario será responsable por cumplir con lo indicado en el pliego de condiciones, la oferta, los formularios, la adjudicación y toda la demás normativa.

c) brindar el servicio en el plazo ofertado.

d) El adjudicatario está obligado a suscribir el respectivo contrato, si así lo determina la Administración y a retirar el Pedido a más tardar dos días hábiles después de que se le notifique mediante fax o cualquier otro medio expedito que dichos documentos se encuentran a su disposición, así como aportar las especies fiscales.

11.3. FORMA Y LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO: El adjudicatario deberá coordinar el servicio con el Departamento de Información de Tecnologías de Comunicación.

11.5. RECIBIDO CONFORME DEFINITIVO: Le corresponderá al Órgano Fiscalizador otorgar el recibo conforme del servicio y deberá consignar en la respectiva factura comercial, su nombre completo, firma, sello y fecha.



11.6. ESTIMACIÓN Y ESPECIES FISCALES: Para efectos fiscales, el adjudicatario deberá pagar las especies fiscales (según oficio No. 00029 del 02 de enero del 2002 de la Contraloría General de la República), por un monto igual al 0.25 % del monto total adjudicado.

11.7. FORMA DE PAGO: Se realizará en la forma usual del Tribunal Supremo de Elecciones, sea 30 días hábiles a partir del recibido conforme por parte del Órgano Fiscalizador y de la correcta presentación de la factura.

Lic. Allan Herrera Herrera  
Proveedor

AHH/jrs



**CONTRATACIÓN DIRECTA 2010LA-000417-85001**

**ANEXO No. 1: FORMULARIOS**

**Formulario No. 1 de 4: Aspectos de Admisibilidad y Legales**

<b>Aspectos de Admisibilidad</b>	<b>Indicar Cumplimiento (Sí/No)</b>
1. La sola presentación de la oferta, se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento al cartel, disposiciones legales y reglamentarias vigentes de conformidad con el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.	
2. Cumplir con el plazo de entrega ofrecido, una vez recibido el Pedido de Compra.	
3. Se adjunta la Certificación de la CCSS de estar al día en las obligaciones obrero patronales	
4. La oferta y los formularios deben venir firmados por la persona facultada para ello.	
<b>Aspectos Legales</b>	<b>Indicar Cumplimiento (Sí/No)</b>
La vigencia de la oferta es de 45 días hábiles	
Garantía del producto ofertado (*)	
Forma de pago usual de gobierno por transferencia electrónica	

**Nota: donde exista un asterisco (\*) debe detallar lo solicitado**

**Firma y sello del representante legal:** \_\_\_\_\_



**CONTRATACIÓN DIRECTA 2010LA-000417-85001**  
**FORMULARIO No. 2 DE 4: DECLARACIONES JURADAS**

Yo \_\_\_\_\_, declaro bajo fe de juramento que:

Puntos a declarar bajo juramento	Observaciones
Mi representada se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales. (Art. 65 R.L.C.A.) y declaro que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevé el artículo <u>22 y 22 bis</u> de Ley de Contratación Administrativa No. 7494, sus Reformas (Ley No. 8511, Art. 65 R.L.C.A. inciso b).	
En caso de estar inscrito en el Registro de Proveedores de Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, la información suministrada en dicho Registro se mantiene invariable y vigente.	Indicar sí aplica o no
Que mi representada garantiza la calidad, puntualidad y responsabilidad en la entrega del servicio, en caso de resultar adjudicatario	
Mi representada se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social (Decreto Ejecutivo No. 26088-H-S, Alcance No. 30 de La Gaceta No. 144 del 16 de junio de 1997).	
Mi representada no se encuentra inhabilitada para contratar con el Sector Público ( Art. 19 del R.L.C.A.)	

**Además declaro bajo juramento que entiendo, cumpliré y me someto por completo al pliego de condiciones y a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes de conformidad con el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa**

**Firma y sello del representante legal:** \_\_\_\_\_



**LICITACIÓN ABREVIADA 2010LA-000417-85001**

**FORMULARIO No. 3 DE 4: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**POSICIÓN ÚNICA: (1) MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LOS EQUIPOS DE LA RED INSTITUCIONAL QUE CONSTA DE 14 ENRUTADORES MARCA CISCO 2811**

Especificaciones Técnicas Mínimas Requeridas	Indicar Cumplimiento (Sí/No)	Especificaciones Técnicas Adicionales (opcional)
Mantenimiento preventivo y correctivo, para 14 enrutadores marca Cisco 2811, que cumpla al menos con lo siguiente:		
1. Conservar en condiciones normales de funcionamiento de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante, el software, hardware y los componentes de la red del TSE		
2. Responder dando solución mediante el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, cuando se solicite su intervención en la atención de un desperfecto, reportado vía nota electrónica, escrita o telefónica, durante la vigencia del contrato.		
3. Mantenimiento preventivo. Alcances y frecuencias:		
3.1. Se entenderá por software operativo todos los componentes y elementos que integran el ambiente de operación, instalados y funcionando en los equipos objeto de este contrato		
3.2. Este servicio debe comprender el control periódico del funcionamiento de los equipos, y dado el caso, el recambio de piezas que puedan afectar su normal funcionamiento		
3.3. En cuanto al software se deben advertir, con el control periódico sobre este, los inconvenientes que puedan originarse en su normal funcionamiento, como también avisar al usuario en forma periódica de las nuevas informaciones o versiones que mejoren su uso		
3.4. El mantenimiento preventivo a los equipos supra citados y su software operativo será con vista presencial, y se deberán efectuar 3 mantenimientos preventivos durante la vigencia del contrato		
3.5. Se debe entregar un informe del mantenimiento realizado dentro de los siguientes 5 días hábiles al mantenimiento, con el estatus en que se encuentran, observaciones que se consideren pertinentes y recomendaciones si es del caso, fecha, hora, nombre del técnico, nombre de la persona del TSE que recibió el servicio, y la respectiva firma		
3.6. brindará el mantenimiento para todo el equipo y software operativo durante la vigencia del contrato		
4. Mantenimiento correctivo. El alcance del plan de mantenimiento incluirá:		
4.1. Disponibilidad de atención, en la modalidad 7x24x365, por vía nota electrónica, escrita, telefónica, o presencial que origine asignación inmediata de un número de caso. El TSE asignará un nivel de prioridad para todas las llamadas colocadas, de acuerdo con las siguientes definiciones:		
4.1.1. Prioridad 1: La red está caída o el impacto sobre la operación del TSE es crítico.		
4.1.2. Prioridad 2: La operación de la red está severamente degradada, o aspectos importantes de la operación del TSE se ven afectados		

negativamente por el desempeño inadecuado de la red		
4.1.3. prioridad 3: El desempeño operativo de la red es desigual, mientras que las aplicaciones del TSE funcionan normalmente		
4.1.4. Prioridad 4: Se requiere información o asistencia sobre las capacidades de los productos CISCO, o sobre instalación o configuración. Claramente hay poco o ningún impacto en la operación de negocio del TSE		
4.2. Los tiempos de respuesta estarán sujetos a un máximo de dos (2) horas, para todas las prioridades, ya sea para el diagnóstico del problema y/o la entrega en el sitio de alguna parte a reemplazar, desde el momento en que se diagnostica el problema y determina la necesidad de una parte de la misma, lo anterior si el equipo reportado se encuentra en las oficinas centrales del TSE; en caso de que el equipo reportado se encuentre en las oficinas regionales, el tiempo máximo de atención será de cuatro (4) horas ya sea para el diagnóstico del problema y/o la entrega en el sitio de alguna parte a reemplazar, desde el momento en que se diagnostica el problema y determina la necesidad de una parte de la misma		
4.3. 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 punto 11.		
4.4. El mantenimiento correctivo de los equipos y su software operativo será en respuesta a fallos previamente notificados vía telefónica al contratista.		
4.5. El adjudicatario tendrá la responsabilidad de los costos incurridos por concepto de rectificación, reemplazo de 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 durante el uso del equipo		
4.6. Cuando existan fallas intermitentes que no permitan el uso del equipo conforme a las especificaciones técnicas del fabricante, se consideran estas fallas como permanentes y obligarán al proveedor a una atención de urgencia y constancia en su reparación		
4.7. Según lo anterior el TSE podrá exigir la presencia permanente en sus instalaciones del funcionario técnico atendiendo el reporte, con el fin de que solucione la falla intermitente		
4.8. Brindará el mantenimiento para todo el equipo y software operativo durante la vigencia del contrato, incluyendo el reemplazo de las partes o elementos con fallas, recolección y entrega de equipos		
5. Soporte técnico alcances:		
5.1. Además del mantenimiento en sus dos modalidades, el contratista brindará los servicios de soporte por medio telefónico durante veinticuatro horas al día, 7 días a la semana para el informe y resolución de los problemas mayores. Si un problema no puede resolverse por teléfono, se suplirá el personal de soporte al cliente en el sitio dentro de un período establecido en el punto 4.2.		
6. Registro de mantenimiento:		
6.1. El proveedor del servicio deberá disponer de la bitácora y formularios para llevar el control del mantenimiento tanto preventivo, correctivo o de soporte técnico, los cuales usará en el sitio de los equipos del TSE.		
7. Información del registro del mantenimiento que se brinda:		
7.1. 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.		
7.2. 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.		
7.3. El informe de resolución de problemas incluirá la llamada de reporte del TSE, la hora de llegada del personal de soporte, el número de serie 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 de la red o el equipo activo, situación en que queda el equipo reportado y corregido y su software operativo, observaciones que se consideren pertinentes y recomendaciones si es del caso.		
7.4. Las fallas presentadas en el software o hardware del equipo activo que los imposibilite para efectuar eficientemente el trabajo de producción, serán reparados cuando antes.		
8. horario de atención:		
8.1. Los servicios de mantenimiento correctivo se realizarán de acuerdo con la disponibilidad de atención telefónica o presencial, bajo la modalidad 7x24x365, por parte del personal del proveedor		
8.2. A efecto de llevar un control de las reparaciones realizadas, la contratista deberá llevar un registro con al menos información básica, comprometiéndose a la presentación mensual de un informe de las labores y actividades realizadas al respecto, con la finalidad de que también el TSE mantenga un respaldo del control y registro de las mismas. Los registros solicitados deberán incluir, al menos, la siguiente información:		
8.2.1. Tipo del equipo, número de serie y número de patrimonio		
8.2.2. Reparación efectuada		
8.2.3. Repuestos o partes incorporadas		
8.2.4. Otros u observadores		
8.2.5. Nombre del técnico y la firma		
8.2.6. Nombre y firma del funcionario de la oficina donde se encuentra el equipo.		
<b>En caso de que el oferente incluya dentro del precio, algún valor agregado, debe detallarlo en estos apartados</b>		

Firma del representante legal: \_\_\_\_\_

**CONTRATACIÓN DIRECTA 2010CD-000417-85001**  
**FORMULARIO No. 4 DE 4: OFERTA ECONÓMICA**

Posición	Cantidad	Unidad	Descripción	Precio Unitario ofrecido	Precio Total Ofrecido
Única	1	unidades	Mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de la red institucional que consta de 14 enrutadores marca CISCO 2811		
<b>Precio total</b>					
<b>Descuento:</b>					
<b>Precio menos descuento:</b>					
<b>Impuesto ventas:</b>				<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>
<b>Otros impuestos:</b>				<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>
<b>Precio Total Oferta:</b>					
<b>Precio Total Oferta en letras:</b>					

Desglose porcentual del factor precio en mano de obra, insumos, gastos administrativos y utilidad (P= MO+I+GA+U): (indicar si aplicará)	Porcentaje
<b>Mano de obra:</b>	
<b>Insumos:</b>	
<b>Gastos administrativos:</b>	
<b>Utilidad:</b>	

Firma del representante legal: \_\_\_\_\_