

**LICITACIÓN ABREVIADA 2015LA-000034-85002**

**“EXTENSION DE GARANTIA PARA EQUIPOS DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES”**

La Proveeduría Institucional del Tribunal Supremo de Elecciones, recibirá ofertas digitales hasta las **10:00 horas del día 22 de setiembre de 2015**, para la Licitación Abreviada denominada **“EXTENSION DE GARANTIA PARA EQUIPOS DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES”**

La oferta deberá aportarse vía digital mediante el sistema Comprared y utilizando la “firma digital”. Procedimiento para la presentación de Oferta Digital de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa.

<https://www.hacienda.go.cr/rp/manuales/Manual%20oferta%20digital%20-%20proveedor%20comercial.pdf>

Para consultas y aclaraciones llamar a los teléfonos: Proveeduría Institucional: 2287-5626, fax: 2287-5805, consultas técnicas al teléfono 2287-5802 con el Lic. Mario Pereira Granados, Jefe de la Sección de Infraestructura del DTIC.

**Descripción del servicio**

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION DEL SERVICIO
1	1	Extensión de la garantía Cisco (SmartNets), modalidad 8x5xNBD, por 12 meses para <b>24 ASA 5505</b> , ubicados en varias oficinas, según se indica en el <b>Anexo No. 1</b> adjunto al final de este cartel.
2	1	Extensión de garantía por 12 meses, para 10 (diez) servidores HP BL685 CG. Ver <b>Anexo No. 1</b> adjunto al final de este cartel.
3	1	Extensión de garantía por 12 meses, para un servidor HP DL 360 P. Ver <b>Anexo No. 1</b> adjunto al final de este cartel.
4	1	Extensión de garantía por 12 meses, para una Unidad de Almacenamiento Externo P2000. Ver <b>Anexo No. 1</b> adjunto al final de este cartel.
5	1	Extensión de para una Unidad de Almacenamiento externo P6300 por 12 meses. Ver <b>Anexo No. 1</b> adjunto al final de este cartel.

## **II. Admisibilidad**

- a) La Administración verificará el día de la apertura, mediante los medios electrónicos dispuestos para este fin, que el oferente, sea persona física o jurídica, se encuentre inscrito como patrono o trabajador independiente y al día con el pago de las obligaciones de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), al día con el pago de FODESAF y del Impuesto a las Personas Jurídicas, en este último caso cuando se trate de sociedades.

En caso de presentarse morosidad o exista algún inconveniente con las páginas electrónicas de consulta, esta Administración prevendrá al oferente para que en el lapso de 3 días hábiles presente la certificación que pruebe su estado al día con dichas obligaciones. Si no atiende la prevención y persiste la morosidad se declarará inadmisibles las ofertas.

- b) No se admiten a concurso las ofertas que incumplan con las condiciones legales y las especificaciones técnicas solicitadas.
- c) Toda oferta deberá suministrar la información completa y suficiente del servicio ofrecido que permita su análisis y estudio comparativo para efectos de adjudicación, sin necesidad de reiterar la aceptación de las cláusulas invariables o condiciones obligatorias, cuyo cumplimiento se presume.
- d) Se consideran excluidas las ofertas que tengan una vigencia inferior al 80% del plazo fijado en este pliego (Arts. 67 y 81 inciso f RLCA), carezcan de firma, o no indiquen el plazo de entrega o la garantía de los servicios.
- e) **Para el ítem 1, el oferente deberá presentar lo siguiente:**

- Adjuntar a la oferta electrónica, un listado con tres (3) referencias de empresas o instituciones a quienes se les esté prestando o haya prestado servicios iguales al objeto de esta contratación, en los dos (2) últimos años, 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 igual al objeto de esta contratación.
  - ✓ Nombre, cargo y dirección de correo electrónico 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 y

solamente se aceptará una referencia por empresa.

- El oferente deberá indicar el mantenimiento correctivo y preventivo brindado a los equipos referidos.
- El oferente deberá ofrecer como mínimo 2 personas (profesional-técnico) con dos (2) años de experiencia comprobada en el mantenimiento de los equipos objeto de este cartel, mismas que deberán ser empleados de planta del oferente. Para ello deberá de presentar un listado de clientes que han atendido estas personas.
- El oferente deberá incluir en sus costos, las actualizaciones de software de los equipos, para que los equipos queden actualizados con la última versión del sistema operativo (IOS) y con todos los parches de seguridad liberados por el fabricante al momento de la entrada en vigencia del contrato y durante el tiempo que el contrato esté en vigencia.
- El oferente debe contar con la certificación Premier Certified Partner de Cisco Systems o superior, para ello es necesario presentar una carta del fabricante donde certifique la condición de Premier Certified Partner.

**f) Para los ítems 2, 3, 4, y 5 el oferente deberá presentar lo siguiente:**

- Tener como mínimo 5 años de experiencia en brindar soporte a equipos iguales a los de la presente contratación, para ello deberá presentar tres (3) referencias escritas por parte de sus clientes, expedidas durante los últimos seis meses en las que deberá indicar el servicio que brindó, o brinda, la fecha de la contratación, el nombre del encargado y número de teléfono. La Administración se reserva el derecho de verificar dicha información.
- La empresa oferente debe ser distribuidor autorizado de los equipos a brindar mantenimiento (preventivo y correctivo) con al menos 5 años de experiencia para lo cual deberá presentar certificación del fabricante.
- El oferente deberá contar con al menos 02 (dos), técnicos certificados en el equipo o equipos de familia similar del equipo al que se le brindara el servicio de mantenimiento (preventivo y correctivo), deben de indicar el nombre y calidades personales, así como copia del certificado correspondiente por cada funcionario.
- Garantizar la existencia de un stock de repuestos de más sensible recambio en su inventario, para los equipos de esta contratación. Para esto deberá aportar una declaración jurada.

**III. Condiciones Generales de la Oferta**

- a) La oferta debe adjuntar comprobante de pago del **timbre de €200,00** (doscientos colones exactos) del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas (Ley

7105) extendido a la cuenta electrónica del CPCE en el Banco de Costa Rica 001-0281016-6 en colones bajo la denominación "Pago de timbres CPCECR" y el **timbre** de **¢20,00** (veinte colones exactos) de la Ciudad de Las Niñas (Ley 6496) el cual deberá adjuntarlo a la oferta digital debidamente cancelado con el sello de la empresa oferente y debidamente identificado el número de la licitación, documento que de esta forma deberá escanear e incluir en la oferta digital.

- b) Los oferentes podrán concurrir a través de cualquiera de las formas de representación contenidas en el artículo 18 del R.L.C.A y cotizar cualquier ítem de su interés.
- c) **Vigencia de la oferta:** deberá ser igual ó mayor a 60 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas.
- d) **Plazo de entrega:** De forma inmediata, una vez que el órgano fiscalizar indique en su orden de inicio.
- e) **Lugar de ejecución del servicio:** Cuarto piso del edificio "La Torre" Sección de Infraestructura y según se indica en el Anexo No. 1 adjunto a este cartel.
- f) El oferente en la cotización deberá adjuntar el desglose de los componentes de los costos de la línea que oferta, debiendo presentar los precios unitarios y totales, ello según las disposiciones estipuladas en los artículos 25, 26, 27 y 52 del R.L.C.A. Con especial atención a la regulación del artículo 26 anterior, en cuanto a indicar la estructura porcentual del precio.
- g) Los precios deberán ser ciertos y definitivos, sin perjuicio de eventuales revisiones. Se cotizará la oferta libre de tributos, debiéndose indicar a la vez el monto total de la oferta, en números y letras coincidentes.
- h) El oferente deberá declarar, bajo fe de juramento y en el entendido de las sanciones con que la ley castiga los delitos de perjurio y falso testimonio (artículos 311 y 316 del Código Penal), sobre los siguientes aspectos: que se encuentra al día con el pago de los impuestos nacionales y municipales, que no le afecta ninguna de las prohibiciones de los artículos 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa, que no se encuentra inhabilitado para contratar con la Administración Pública.
- i) La capacidad de actuar de todo oferente se presume, por lo que esa condición solamente la deberá acreditar el adjudicatario.
- j) **Órgano Fiscalizador:** Le corresponde la fiscalización al funcionario, o quien le sustituya: Lic. Mario Pereira Granados, correo electrónico: [mpereira@tse.go.cr](mailto:mpereira@tse.go.cr)
- k) **Modalidad y Forma de Pago:** Usual de gobierno. El tiempo máximo para el pago de facturas, mediante transferencia bancaria, será de TREINTA DÍAS NATURALES, de conformidad con la Directriz No 033-H del 4 de marzo de 2009,

publicada en el Diario Oficial La Gaceta No. 64 del 1º de abril de 2009) a partir de la presentación de la factura y una vez recibido el servicio de manera definitiva. Con la presentación de cada factura deberá entregar una copia de certificación de la CCSS de encontrarse al día con esas obligaciones.

- l) **Solicitud de pedido:** Esta licitación abreviada se encuentra amparada a siguiente Solicitud de Pedido 4011520496. Puede consultar el presupuesto disponible de este documento o del que eventualmente le sustituya en la siguiente dirección:

<https://www.hacienda.go.cr/rp/ca/consultaTramites.aspx>

- m) Toda notificación de esta contratación se realizará por medio del Sistema Informático Comprared, de conformidad con el plazo para cada uno de los actos que se realicen.
- n) No se permiten ofertas conjuntas ni se permite la cotización parcial de la línea ni el cobro separado del transporte o acarreo.

#### **IV. Sistema de Valoración y Comparación de Ofertas**

Con las ofertas admisibles para una eventual adjudicación, se procederá a realizar la calificación de cada oferta, aplicando la metodología de evaluación siguiente:

##### **Precio 100%**

El puntaje se calculará de acuerdo a la razón del precio menor por línea dividido entre cada uno de los precios de las ofertas en estudio, multiplicado por 100.

$$\text{Puntaje} = \frac{\text{Menor Precio}}{\text{Precio de la oferta en estudio}} \times 100$$

##### **Notas:**

- Las ofertas deberán cotizarse preferiblemente en colones, moneda de Costa Rica. Sin embargo, si la oferta se cotiza en dólares de los Estados Unidos, para efectos de comparación de las ofertas, la conversión a colones se realizará utilizando el tipo de cambio de venta oficial establecido por el Banco Central de Costa Rica al día de la apertura de las ofertas. Para efectos de cancelación de facturas de ofertas cotizadas en dólares se utilizará el tipo de cambio venta del colón con respecto al dólar calculado por el Banco Central de Costa Rica vigente a la fecha del pago efectivo.
- El precio se deberá cotizar y se entenderá para todos los efectos, libre de los impuestos. El oferente deberá indicar el desglose porcentual del factor precio en costos directos o indirectos que componen el precio cotizado, de manera

que permita revisar y resolver en forma rápida y correcta las solicitudes de revisión del precio que eventualmente formule el contratista.

### **Criterio de desempate de las ofertas**

De conformidad con el artículo 20 de la Ley 8262, se establece como mecanismo de desempate para la adjudicación de la oferta el siguiente:

- Se preferirán a la PYME de Producción Nacional.
- Cuando existan dos o más PYME nacionales participando en un mismo procedimiento de contratación administrativa, la Administración aplicará los criterios del artículo No. 55 bis del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- De mantenerse la igualdad, la Proveduría establecerá un **SISTEMA DE RIFA** entre las ofertas que se encuentren en esa condición en presencia del analista jurídico, el analista encargado y un representante de cada una de las empresas, previa convocatoria formulada –cuando menos- el día anterior. Ante la inasistencia de alguno de los representantes, un funcionario de la Proveduría Institucional tomará su lugar en el sorteo, en el cual se utilizarán papelitos 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 y agregada al expediente administrativo. La no asistencia de las partes no impedirá la realización de la rifa.

### **V. Adjudicación**

- a) El Tribunal Supremo de Elecciones, resolverá este concurso en un plazo que no podrá ser superior al doble del plazo fijado para recibir ofertas; incluyendo las prórrogas que se den. (Artículo 87 y 95 R.L.C.A.).
- b) Será adjudicataria la oferta que presente el menor precio por línea. 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.

### **VI. Del Adjudicatario o Contratista.**

Una vez en firme el acto de adjudicación se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- a) El contratista se sujetará a las disposiciones contempladas en la normativa que rige la materia de contratación administrativa, así como a las medidas de seguridad y políticas del TSE.
- b) El contratista tiene el deber ineludible de cumplir las obligaciones laborales y de

seguridad social, incluido el pago de los salarios mínimos para sus trabajadores establecido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, durante todo el periodo de ejecución contractual. La omisión de esta estipulación se tomará como causal de incumplimiento de acuerdo a la Directriz No. 34 del Poder Ejecutivo publicada en La Gaceta No. 39 del 25 de febrero del 2002, haciéndose acreedor el contratista a las sanciones establecidas en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento en éstos casos.

- c) El contratista se compromete a registrar los nombres completos con número de documento de identidad del personal técnico que efectuará los trabajos en las instalaciones de las oficinas del Tribunal Supremo de Elecciones "TSE", indicando a estos el compromiso de velar por la buena conducta en las instalaciones, apego a los usos y costumbres de vestimenta, apego a las indicaciones técnicas de los sistemas eléctricos y mecánicos de la sede regional del TSE y confidencialidad con los asuntos que tengan que tramitarse origen de esta contratación. Asimismo, deberá mostrar al oficial de seguridad las herramientas y equipo que utilizará en este servicio.
- d) **Garantía Técnica:** Es fundamental que en la oferta se establezca con la mayor amplitud y precisión la garantía de reparación del equipo al que se le prestará el servicio de mantenimiento. No se aceptará una garantía inferior a 60 días hábiles.

## **VII. Garantía de cumplimiento**

Quien resulte adjudicatario rendirá una garantía de cumplimiento en la Contaduría del TSE, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha en que hubiese recibido requerimiento por escrito de la Proveeduría del Tribunal Supremo de Elecciones. Esta garantía equivaldrá al 5% del monto total adjudicado y tendrá un término de validez durante la ejecución del contrato y sesenta (60) días naturales adicionales a la finalización del servicio.

En caso de rendir garantía de cumplimiento en efectivo, deberá aportar el número de licitación para que la Contaduría del TSE 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 Proveeduría. En el caso que sea en colones, puede hacer el depósito en la cuenta N° 001-0132062-9 del Banco de Costa Rica y cuando se trate de dólares, puede hacer el depósito en la cuenta No. 100-02-000-621441, del Banco Nacional, en cualquier caso, 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 es para el adjudicatario y una copia es para adjuntarle la

fotocopia del documento de garantía para que el adjudicatario los entregue en la Proveeduría.

### **VIII. FORMALIZACIÓN**

Se advierte a los oferentes que cuando la estimación de la adjudicación se encuentre sujeta de aprobación interna por parte del Departamento Legal del Tribunal Supremo de Elecciones, se podrá elaborar el contrato respectivo, de acuerdo con el Reglamento de Refrendos de las Contrataciones Administrativas, emitido por el ente contralor, publicado en La Gaceta No. 202 del 22 de octubre de 2007, reformado por Resolución No. R-DC-31-2012 de la Contraloría General de la República de las 13:00 horas del 07 de marzo de 2012

### **IX. CONTRATO**

El Tribunal Supremo de Elecciones y el adjudicatario podrán suscribir un contrato para regular la prestación de los servicios objeto de este concurso. Dicho contrato tendrá una vigencia original de un año y podrá prorrogarse en forma automática por tres períodos iguales, hasta un máximo de cuatro (4) años.

El contrato se tendrá por prorrogado automáticamente, si ninguna de las partes manifiesta su desacuerdo al respecto por lo menos con tres meses de anticipación al vencimiento del período respectivo.

De darse la prórroga, y durante la vigencia del contrato, el contratista deberá mantener vigente la garantía de cumplimiento y el pago de las especies fiscales en forma anual. El Tribunal se reserva el derecho de retener el pago hasta tanto el contratista cubra dicho requisito.

El TSE podrá dar por finalizado el contrato totalmente si el servicio brindado al amparo del mismo, no responde a los términos convenidos; negligencia en las labores de mantenimiento y/o más de dos retrasos reiterados en la solución de los problemas. El incumplimiento contractual o el acaecimiento de otras causas calificadas a juicio de la Administración, podrán dar lugar a la resolución o rescisión del contrato, de conformidad con la normativa aplicable.

### **X. Sanciones a Particulares:**

Conforme lo establece el capítulo X de la Ley de Contratación Administrativa. El contratista que durante el curso del procedimiento de contratación, incurra en las causales previstas en dicho capítulo, serán sancionados con apercibimiento e inhabilitación, según corresponda, previo debido proceso, de conformidad con lo establecido en el Art. 215 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

### **XI. Cesión de la Contratación:**

Los derechos y obligaciones derivados de un contrato en ejecución o listo para iniciarse, podrán ser cedidos a un tercero, siempre y cuando no se trate de una obligación personalísima. En todo caso, la cesión debe ser autorizada por la administración mediante acto debidamente razonado. Cuando la cesión corresponda a más de un 50% del objeto del contrato, independientemente del avance en su ejecución, deberá ser autorizada por la Contraloría General de la República. (Art. 209 del R.L.C.A.)

### **XII. Reajuste de Precios**

Para los precios cotizados en colones, el cálculo de las eventuales revisiones al precio se realizará con base en la fórmula matemática recomendada por la Contraloría General de la República, publicada en el Diario Oficial La Gaceta No. 232 del 2 de diciembre de 1982, con el artículo No. 18 de la Ley de Contratación Directa y conforme al artículo 31 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, para lo cual se deberá indicar en la oferta el desglose porcentual del factor precio en mano de obra, insumos, gastos administrativos y utilidad ( $P = MO + I + GA + U$ ) que componen el precio cotizado, de manera que permita revisar y resolver en forma rápida y correcta las solicitudes de reajuste que eventualmente formule el adjudicatario. El derecho a revisión de los precios rige desde la presentación de la oferta y podrá ser solicitado una vez que dé inicio la ejecución contractual, una vez aportada la documentación probatoria a satisfacción al Tribunal Supremo de Elecciones, de conformidad con el artículo 31 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. El oferente deberá indicar en su oferta los renglones con que trabajará para los Índices aplicables para las fórmulas de servicios para la mano de obra y los insumos, tal y como se indica en la siguiente fórmula:

$$PV = Pc \left[ MO \left( \frac{iMOtm}{iMOtc} \right) + I \left( \frac{ilti}{iltc} \right) + GA \left( \frac{iGAtg}{iGAtc} \right) + U \right]$$

Donde:

PV =	Precio variado.
Pc =	Precio de cotización
MO =	Porcentaje costo de mano de obra sobre cotización total
I =	Porcentaje costo de insumo sobre cotización total
GA =	Porcentaje costo administrativo sobre cotización total
U =	Porcentaje utilidad en precio de cotización

iMOtm =	Índice costo de mano de obra en fecha de variación
iMOtc =	Índice costo de mano de obra en fecha de cotización
ilti =	Índice costo de insumos en fecha de variación
iltc =	Índice costo de insumo en fecha de cotización
iGAtg =	Índice de gastos administrativos en fecha de variación
iGAtc =	Índice de gastos administrativos en fecha de cotización

La información sobre cada uno de los Índices aplicables a la fórmula antes sugerida, deberá ser suministrada por los oferentes según renglón, nivel o capítulo, forma en que se combinaron renglones, si así corresponde (promedio simple o ponderado, etc.) y la fuente para cada componente serán:

- 1-Decreto de Salarios Mínimos decretados por el Consejo Nacional de Salarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- 2-Banco Central de Costa Rica.
- 3-Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

En casos de que los índices sean propios de la empresa, éstos deberán ser certificados por un contador público autorizado.

#### **XI. Pedido y timbres fiscales:**

Para los proveedores registrados en el Registro de Proveedores de CompraRED, las notificaciones (incluida la orden de compra) se enviará a la dirección electrónica o número de fax que conste en dicho registro, como medio para recibir notificaciones, en caso de que no se pueda realizar la notificación por los medios señalados, operará la notificación automática en los términos establecidos en el Reglamento de Utilización del Sistema de Compras Gubernamentales CompraRED 2.0.

El adjudicatario deberá cancelar el pago de especies fiscales equivalente al 0,25% del monto adjudicado más el monto proporcional por concepto de reintegro sobre el monto adjudicado, según Directriz DGABCA-15-2012 de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, de previo a la firma del contrato y/ o a la emisión de la orden de compra con firma digital.

(documento con firma digital)

**Lic. Allan Herrera Herrera**  
**Proveedor Institucional**

**ANEXO 1**

**“EXTENSION DE GARANTIA PARA EQUIPOS DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES”**

**ITEM 1:** Extensión de la garantía Cisco (SmartNets), modalidad 8x5xNBD, por 12 meses para **24** ASA 5505 ubicados de acuerdo al siguiente detalle:

Equipo	Oficina	Serie
ASA 5505	THOR San José	JMX1602Z0YW
ASA 5505	Artesanías San José	JMX1234Z042
ASA 5505	Cartago	JMX1234Z044
ASA 5505	Limón	JMX1234Z04F
ASA 5505	San Carlos	JMX1234Z04V
ASA 5505	Pérez Zeledón	JMX1840Z15X
ASA 5505	Grecia	JMX1234Z041
ASA 5505	Turrialba	JMX1234Z04W
ASA 5505	Liberia	JMX1234Z04X
ASA 5505	Puriscal	JMX1234Z04S
ASA 5505	Atenas	JMX1234Z04L
ASA 5505	Quepos	JMX1234Z04C
ASA 5505	Buenos Aires	JMX1234Z04D
ASA 5505	Osa	JMX1234Z04E
ASA 5505	Coto Brus	JMX1234Z04K
ASA 5505	Golfito	JMX1234Z04R
ASA 5505	Corredores	JMX1234Z046
ASA 5505	Talamanca	JMX1234Z049

ASA 5505	Sarapiquí	JMX1234Z043
ASA 5505	Guatuso	JMX1249Z081
ASA 5505	Los Chiles	JMX1234Z04H
ASA 5505	Upala	JMX1234Z04T
ASA 5505	Cañas	JMX1234Z04U
ASA 5505	San Cruz	JMX1234Z04Q

**ITEM 2: Extensión de garantía por 12 meses, para 10 servidores HP BL685 CG.**

El Tribunal Supremo de Elecciones, en adelante TSE, requiere contar con un mantenimiento preventivo y ampliación de garantía a nivel de hardware para 10 servidores de cómputo, con el propósito de mantenerlos en condiciones normales de funcionamiento y de acuerdo a las recomendaciones técnicas del fabricante.

**OBJETIVOS:**

- a. Conservar en condiciones normales de funcionamiento de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante, los equipos objeto del presente contrato.
- b. Controlar periódicamente el funcionamiento de cada equipo y su firmware, mediante el servicio de mantenimiento preventivo, y según recomendación técnica, proponer y realizar el recambio de piezas.
- c. Responder en forma telefónica o presencial, según el caso, los reportes que se formulen para el servicio de mantenimiento, reportado vía nota electrónica, escrita, telefónica o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de incidencias de contar con este el contratista con este último sistema.

**SERVICIO A CONTRATAR:**

Mantenimiento preventivo y ampliación de garantía para 10 servidores de cómputo.

**A. Mantenimiento Preventivo**

Este servicio tiene como fin, minimizar las fallas del equipo que originen suspensiones de funcionamiento objeto del contrato. Lo anterior, mediante inspecciones y pruebas que permitan detectar posibles fallas mayores.



## TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

### PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

**Teléfono 2287-5626 Fax: 2287-5805 Email: [provts@tse.go.cr](mailto:provts@tse.go.cr)**

Comprende el control periódico del funcionamiento de 10 servidores propiedad del TSE y que permita el normal funcionamiento de los mismos.

El equipo sujeto a mantenimiento comprende:

MODELO	MARCA	SERIE
BL 685 CG7	HP	USE137FCYF
BL 685 CG7	HP	USE137FCYK
BL 685 CG7	HP	USE137FCYB
BL 685 CG7	HP	USE137FCYH
BL 685 CG7	HP	USE137FCYM
BL 685 CG7	HP	USE137FCYJ
BL 685 CG7	HP	USE137FCYD
BL 685 CG7	HP	USE137FCYC
BL 685 CG7	HP	USE137FCYL
BL 685 CG7	HP	USE137FCYE

En cuanto al firmware de los diferentes componentes 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 o actualizaciones que mejoren su uso y aplicar las mismas cuando así se requiera previa coordinación entre las partes.

El mantenimiento preventivo se realizará con una visita presencial Semestre, las mismas deben de coordinarse con el órgano fiscalizador de esta contratación, esta visita será para la atención y revisión del hardware y firmware. El mantenimiento preventivo en caso de ser necesario, se habilitará el trabajo fuera de la jornada ordinaria previa coordinación entre las partes, sea a partir de las 16 horas.

### **B. Ampliación de garantía**

Comprende la corrección a problemas de los equipos y, dado el caso, el recambio de piezas que puedan afectar el normal funcionamiento de los mismos.

La ampliación de garantía debe de incluir lo siguiente:

**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, por teléfono o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista, que origine asignación inmediata de un número de caso.

Si el reporte se hace un viernes o el día anterior a un feriado, la falla se debe atender a más tardar el día hábil inmediato, a primera hora según el horario del TSE para cualquier tipo de reporte.

El nivel de criticidad lo determinara el TSE al momento de hacer el reporte correspondiente tomando aspectos como: el impacto causado por la falla en el funcionamiento de la plataforma.

Los tiempos de respuesta se medirán a partir de que el TSE haya notificado al contratista (vía nota electrónica, escrita, telefónica o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista)

La ampliación de garantía a nivel del equipo y firmware del equipo, será en respuesta a fallos previamente notificados vía nota electrónica, escrita o telefónica al contratista o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista.

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 contratista a una atención de urgencia y constancia en su reparación.

Según lo anterior, el Tribunal podrá exigir la presencia permanente en sus instalaciones del funcionario atendiendo el reporte, con el fin de que solucione la falla intermitente. La presente incluye el remplazo de las partes o elementos con fallas, recoger y entregar cambios de equipo.



## TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

### PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

**Teléfono 2287-5626 Fax: 2287-5805 Email: provtse@tse.go.cr**

Todas las partes que se cambien en los equipos deberán ser nuevas y originales, no se aceptarán repuestos genéricos.

En caso de que el TSE requiera que se atienda algún problema urgente y la empresa adjudicada esté resolviendo otro problema, el contratista deberá atender el problema que el TSE indique por prioridad.

Para el caso de actualizaciones a nivel de firmware se debe dar una explicación detallada de todos los cambios realizados, el contratista deberá garantizar la transferencia de conocimientos a los ingenieros que el TSE designe con el objetivo de que logren comprender y aplicar sus conocimientos en la labor efectuada, tomando como base el cambio ejecutado, su razón de ser y la funcionalidad aportada por la actualización.

Si se llegare a determinar que una falla se produjo como resultado de un error, omisión o incumplimiento de algún aspecto que debió ser cubierto por el contratista, la falla será responsabilidad exclusiva del mismo y por ende, las consecuencias deberán ser asumidas por éste, incluyéndose el pago de los daños y perjuicios ocasionados al Tribunal Supremo de Elecciones.

#### Horario de atención

Los servicios de la ampliación de garantía 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 del contratista.

#### Soporte Técnico

El contratista deberá tener disponibilidad para atender llamadas de consultas en cualquier momento, acerca de problemas presentados, actualizaciones realizadas, partes o soluciones en periodo de garantía. Si el problema atendido vía telefónica no puede resolverse, se requerirá que el personal de soporte atienda la avería en el sitio dentro de un período de 1 hora. Estos servicios se considerarán cubiertos por el pago recibido como parte de la contratación y serán canalizados por la Sección de Infraestructura Tecnológica.

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.

#### Registro

El contratista deberá disponer de la bitácora y formularios para llevar el control de los mantenimientos, las cuales usará en el Centro de Datos 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.
- El contratista deberá de presentar en los siguientes 3 días hábiles posteriores al mantenimiento realizado a la Sección de Infraestructura Tecnológica, los informes solicitados.

### **ITEM 3: Extensión de garantía por 12 meses, para un servidor HP DL 360 P**

El Tribunal Supremo de Elecciones, en adelante TSE, requiere contar con un mantenimiento preventivo y ampliación de garantía a nivel de hardware para 1 servidor de cómputo, con el propósito de mantener en condiciones normales de funcionamiento y de acuerdo a las recomendaciones técnicas del fabricante.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- a. Conservar en condiciones normales de funcionamiento de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante, el equipo objeto del presente contrato.
- b. Controlar periódicamente el funcionamiento del equipo y su firmware, mediante el servicio de mantenimiento preventivo, y según recomendación técnica, proponer y realizar el recambio de piezas.
- c. Responder en forma telefónica o presencial, según el caso, los reportes que se formulen para el servicio de mantenimiento, reportado vía nota electrónica, escrita, telefónica o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de incidencias de contar con este el contratista con este último sistema.

#### **II. SERVICIO A CONTRATAR:**

Mantenimiento preventivo y ampliación de garantía para 1 servidor de cómputo

##### **A. Mantenimiento Preventivo**

Este servicio tiene como fin, minimizar las fallas del equipo que originen suspensiones de funcionamiento objeto del contrato. Lo anterior, mediante inspecciones y pruebas que permitan detectar posibles fallas mayores.

Comprende el control periódico del funcionamiento de 1 servidor propiedad del TSE y que permita el normal funcionamiento de los mismos.

El equipo sujeto a mantenimiento comprende:

MODELO	MARCA	SERIE
DL 360 P	HP	USE237EAHL

En cuanto al firmware de los diferentes componentes 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 o actualizaciones que mejoren su uso y aplicar las mismas cuando así se requiera previa coordinación entre las partes.

El mantenimiento preventivo se realizará con una visita presencial Semestral, las mismas deben de coordinarse con el órgano fiscalizador de esta contratación, esta visita será para la atención y revisión del hardware y firmware. El mantenimiento preventivo en caso de ser necesario, se habilitará el trabajo fuera de la jornada ordinaria previa coordinación entre las partes, sea a partir de las 16 horas.

B. Ampliación de garantía.

Comprende la corrección a problemas del equipo y, dado el caso, el recambio de piezas que puedan afectar el normal funcionamiento del mismo.

La ampliación de garantía debe de incluir lo siguiente:

**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, por teléfono o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista, que origine asignación inmediata de un número de caso.

Si el reporte se hace un viernes o el día anterior a un feriado, la falla se debe atender a más tardar el día hábil inmediato, a primera hora según el horario del TSE para cualquier tipo de reporte.

El nivel de criticidad lo determinara el TSE al momento de hacer el reporte correspondiente tomando aspectos como: el impacto causado por la falla en el funcionamiento de la plataforma.

Los tiempos de respuesta se medirán a partir de que el TSE haya notificado al contratista (vía nota electrónica, escrita, telefónica o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista)

La ampliación de garantía a nivel del equipo y firmware del equipo, será en respuesta a fallos previamente notificados vía nota electrónica, escrita o telefónica al contratista o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista.

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 contratista a una atención de urgencia y constancia en su reparación.

Según lo anterior, el Tribunal podrá exigir la presencia permanente en sus instalaciones del funcionario atendiendo el reporte, con el fin de que solucione la falla intermitente. La presente incluye el remplazo de las partes o elementos con fallas, recoger y entregar cambios de equipo.

Todas las partes que se cambien en los equipos deberán ser nuevas y originales, no se aceptarán repuestos genéricos.

En caso de que el TSE requiera que se atienda algún problema urgente y la empresa adjudicada esté resolviendo otro problema, el contratista deberá atender el problema que el TSE indique por prioridad.

Para el caso de actualizaciones a nivel de firmware se debe dar una explicación detallada de todos los cambios realizados, el contratista deberá garantizar la transferencia de conocimientos a los ingenieros que el TSE designe con el objetivo de que logren comprender y aplicar sus conocimientos en la labor efectuada, tomando como base el cambio ejecutado, su razón de ser y la funcionalidad aportada por la actualización.

Si se llegare a determinar que una falla se produjo como resultado de un error, omisión o incumplimiento de algún aspecto que debió ser cubierto por el contratista, la falla será responsabilidad exclusiva del mismo y por ende, las consecuencias deberán ser asumidas por éste, incluyéndose el pago de los daños y perjuicios ocasionados al Tribunal Supremo de Elecciones.

#### Horario de atención

Los servicios de la ampliación de garantía 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 del contratista.

#### **Soporte Técnico**

El contratista deberá tener disponibilidad para atender llamadas de consultas en cualquier momento, acerca de problemas presentados, actualizaciones realizadas, partes o soluciones en periodo de garantía. Si el problema atendido vía telefónica no puede resolverse, se requerirá que el personal de soporte atienda la avería en el sitio dentro de un período de 1 hora. Estos servicios se considerarán cubiertos por el pago recibido como parte de la contratación y serán canalizados por la Sección de Infraestructura Tecnológica.

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.

## **Registro**

El contratista deberá disponer de la bitácora y formularios para llevar el control de los mantenimientos, las cuales usará en el Centro de Datos 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.
- El contratista deberá de presentar en los siguientes 3 días hábiles posteriores al mantenimiento realizado a la Sección de Infraestructura Tecnológica, los informes solicitados.

## **Garantía Técnica**

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

## **ITEM 4: Extensión de garantía por 12 meses, para una Unidad de Almacenamiento Externo P2000**

El Tribunal Supremo de Elecciones, en adelante TSE, requiere contar con un mantenimiento preventivo y ampliación de garantía a nivel de hardware para una unidad de almacenamiento externo, con el propósito de mantener en condiciones normales de funcionamiento y de acuerdo a las recomendaciones técnicas del fabricante.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- a. Conservar en condiciones normales de funcionamiento de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante, el equipo objeto del presente contrato.
- b. Controlar periódicamente el funcionamiento del equipo y su firmware, mediante el servicio de mantenimiento preventivo, y según recomendación técnica, proponer

y realizar el recambio de piezas.

c. Responder en forma telefónica o presencial, según el caso, los reportes que se formulen para el servicio de mantenimiento, reportado vía nota electrónica, escrita, telefónica o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de incidencias de contar con este el contratista con este último sistema.

**SERVICIO A CONTRATAR:**

Mantenimiento preventivo y ampliación de garantía para 1 unidad de almacenamiento externo

**A. Mantenimiento Preventivo**

Este servicio tiene como fin, minimizar las fallas del equipo que originen suspensiones de funcionamiento objeto del contrato. Lo anterior, mediante inspecciones y pruebas que permitan detectar posibles fallas mayores.

Comprende el control periódico del funcionamiento de 1 unidad de almacenamiento externo propiedad del TSE y que permita el normal funcionamiento de los mismos.

El equipo sujeto a mantenimiento comprende:

<b>MODELO</b>	<b>MARCA</b>	<b>SERIE</b>
P2000	HP	<b>286133C082</b>

En cuanto al firmware de los diferentes componentes 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 o actualizaciones que mejoren su uso y aplicar las mismas cuando así se requiera previa coordinación entre las partes.

El mantenimiento preventivo se realizará con una visita presencial semestral, las mismas deben de coordinarse con el órgano fiscalizador de esta contratación, esta visita será para la atención y revisión del hardware y firmware. El mantenimiento preventivo en caso de ser necesario, se habilitará el trabajo fuera de la jornada ordinaria previa coordinación entre las partes, sea a partir de las 16 horas.

**B. Ampliación de garantía**

Comprende la corrección a problemas del equipo y, dado el caso, el recambio de piezas que puedan afectar el normal funcionamiento del mismo.

La ampliación de garantía debe de incluir lo siguiente:

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, por teléfono o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista, que origine asignación inmediata de un número de caso.

Si el reporte se hace un viernes o el día anterior a un feriado, la falla se debe atender a más tardar el día hábil inmediato, a primera hora según el horario del TSE para cualquier tipo de reporte.

El nivel de criticidad lo determinara el TSE al momento de hacer el reporte correspondiente tomando aspectos como: el impacto causado por la falla en el funcionamiento de la plataforma.

Los tiempos de respuesta se medirán a partir de que el TSE haya notificado al contratista (vía nota electrónica, escrita, telefónica o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista)

La ampliación de garantía a nivel del equipo y firmware del equipo, será en respuesta a fallos previamente notificados vía nota electrónica, escrita o telefónica al contratista o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista.

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 contratista a una atención de urgencia y constancia en su reparación.

Según lo anterior, el Tribunal podrá exigir la presencia permanente en sus instalaciones del funcionario atendiendo el reporte, con el fin de que solucione la falla intermitente. La presente incluye el remplazo de las partes o elementos con fallas, recoger y entregar cambios de equipo.

Todas las partes que se cambien en los equipos deberán ser nuevas y originales, no se aceptarán repuestos genéricos.

En caso de que el TSE requiera que se atienda algún problema urgente y la empresa adjudicada esté resolviendo otro problema, el contratista deberá atender el problema que el TSE indique por prioridad.

Para el caso de actualizaciones a nivel de firmware se debe dar una explicación detallada de todos los cambios realizados, el contratista deberá garantizar la transferencia de conocimientos a los ingenieros que el TSE designe con el objetivo de que logren comprender y aplicar sus conocimientos en la labor efectuada, tomando como base el cambio ejecutado, su razón de ser y la funcionalidad aportada por la actualización.

Si se llegare a determinar que una falla se produjo como resultado de un error, omisión o incumplimiento de algún aspecto que debió ser cubierto por el contratista, la falla será responsabilidad exclusiva del mismo y por ende, las consecuencias deberán ser asumidas por éste, incluyéndose el pago de los daños y perjuicios ocasionados al Tribunal Supremo de Elecciones.



## TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

### PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

**Teléfono 2287-5626 Fax: 2287-5805 Email: provtse@tse.go.cr**

#### Horario de atención

Los servicios de la ampliación de garantía 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 del contratista.

#### Soporte Técnico

El contratista deberá tener disponibilidad para atender llamadas de consultas en cualquier momento, acerca de problemas presentados, actualizaciones realizadas, partes o soluciones en periodo de garantía. Si el problema atendido vía telefónica no puede resolverse, se requerirá que el personal de soporte atienda la avería en el sitio dentro de un período de 1 hora. Estos servicios se considerarán cubiertos por el pago recibido como parte de la contratación y serán canalizados por la Sección de Infraestructura Tecnológica.

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.

#### Registro

El contratista deberá disponer de la bitácora y formularios para llevar el control de los mantenimientos, las cuales usará en el Centro de Datos 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.
- El contratista deberá de presentar en los siguientes 3 días hábiles posteriores al mantenimiento realizado a la Sección de Infraestructura Tecnológica, los informes solicitados.

**ITEM 5: Extensión de garantía por 12 meses, para una Unidad de Almacenamiento Externo P6300**

El Tribunal Supremo de Elecciones, en adelante TSE, requiere contar con un mantenimiento preventivo y ampliación de garantía a nivel de hardware para 1 unidad de almacenamiento externo, con el propósito de mantener en condiciones normales de funcionamiento y de acuerdo a las recomendaciones técnicas del fabricante.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- a. Conservar en condiciones normales de funcionamiento de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante, el equipo objeto del presente contrato.
- b. Controlar periódicamente el funcionamiento del equipo y su firmware, mediante el servicio de mantenimiento preventivo, y según recomendación técnica, proponer y realizar el recambio de piezas.
- c. Responder en forma telefónica o presencial, según el caso, los reportes que se formulen para el servicio de mantenimiento, reportado vía nota electrónica, escrita, telefónica o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de incidencias de contar con este el contratista con este último sistema.

**II. SERVICIO A CONTRATAR:**

Mantenimiento preventivo y ampliación de garantía para 1 unidad de almacenamiento externo

**A. Mantenimiento Preventivo**

Este servicio tiene como fin, minimizar las fallas del equipo que originen suspensiones de funcionamiento objeto del contrato. Lo anterior, mediante inspecciones y pruebas que permitan detectar posibles fallas mayores.

Comprende el control periódico del funcionamiento de 1 unidad de almacenamiento externo propiedad del TSE y que permita el normal funcionamiento de los mismos.

El equipo sujeto a mantenimiento comprende:

<b>MODELO</b>	<b>MARCA</b>	<b>SERIE</b>
P6300	HP	<b>USE140H4S3</b>

En cuanto al firmware de los diferentes componentes 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 o actualizaciones que mejoren su uso y aplicar las mismas cuando así se requiera previa coordinación entre las partes.

El mantenimiento preventivo se realizará con una visita presencial semestral, las mismas deben de coordinarse con el órgano fiscalizador de esta contratación, esta visita será para la atención y revisión del hardware y firmware. El mantenimiento preventivo en caso de ser necesario, se habilitará el trabajo fuera de la jornada ordinaria previa coordinación entre las partes, sea a partir de las 16 horas.

#### B. Ampliación de garantía

Comprende la corrección a problemas del equipo y, dado el caso, el recambio de piezas que puedan afectar el normal funcionamiento del mismo.

La ampliación de garantía debe de incluir lo siguiente:

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, por teléfono o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista, que origine asignación inmediata de un número de caso.

Si el reporte se hace un viernes o el día anterior a un feriado, la falla se debe atender a más tardar el día hábil inmediato, a primera hora según el horario del TSE para cualquier tipo de reporte.

El nivel de criticidad lo determinara el TSE al momento de hacer el reporte correspondiente tomando aspectos como: el impacto causado por la falla en el funcionamiento de la plataforma.

Los tiempos de respuesta se medirán a partir de que el TSE haya notificado al contratista (vía nota electrónica, escrita, telefónica o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista) La ampliación de garantía a nivel del equipo y firmware del equipo, será en respuesta a fallos previamente notificados vía nota electrónica, escrita o telefónica al contratista o por medio de registro automatizado de creación y seguimiento de fallas de contar con este el contratista.

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 contratista a una atención de urgencia y constancia en su reparación.

Según lo anterior, el Tribunal podrá exigir la presencia permanente en sus instalaciones del funcionario atendiendo el reporte, con el fin de que solucione la falla intermitente. La presente incluye el remplazo de las partes o elementos con



## TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

### PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

**Teléfono 2287-5626 Fax: 2287-5805 Email: [provttse@tse.go.cr](mailto:provttse@tse.go.cr)**

fallas, recoger y entregar cambios de equipo.

Todas las partes que se cambien en los equipos deberán ser nuevas y originales, no se aceptarán repuestos genéricos.

En caso de que el TSE requiera que se atienda algún problema urgente y la empresa adjudicada esté resolviendo otro problema, el contratista deberá atender el problema que el TSE indique por prioridad.

Para el caso de actualizaciones a nivel de firmware se debe dar una explicación detallada de todos los cambios realizados, el contratista deberá garantizar la transferencia de conocimientos a los ingenieros que el TSE designe con el objetivo de que logren comprender y aplicar sus conocimientos en la labor efectuada, tomando como base el cambio ejecutado, su razón de ser y la funcionalidad aportada por la actualización.

Si se llegare a determinar que una falla se produjo como resultado de un error, omisión o incumplimiento de algún aspecto que debió ser cubierto por el contratista, la falla será responsabilidad exclusiva del mismo y por ende, las consecuencias deberán ser asumidas por éste, incluyéndose el pago de los daños y perjuicios ocasionados al Tribunal Supremo de Elecciones.

#### Horario de atención

Los servicios de la ampliación de garantía 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 del contratista.

#### Soporte Técnico

El contratista deberá tener disponibilidad para atender llamadas de consultas en cualquier momento, acerca de problemas presentados, actualizaciones realizadas, partes o soluciones en periodo de garantía. Si el problema atendido vía telefónica no puede resolverse, se requerirá que el personal de soporte atienda la avería en el sitio dentro de un período de 1 hora. Estos servicios se considerarán cubiertos por el pago recibido como parte de la contratación y serán canalizados por la Sección de Infraestructura Tecnológica.

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.



## TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

### PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

**Teléfono 2287-5626 Fax: 2287-5805 Email: [provtsse@tse.go.cr](mailto:provtsse@tse.go.cr)**

#### Registro

El contratista deberá disponer de la bitácora y formularios para llevar el control de los mantenimientos, las cuales usará en el Centro de Datos 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.

El contratista deberá de presentar en los siguientes 3 días hábiles posteriores al mantenimiento realizado a la Sección de Infraestructura Tecnológica, los informes solicitados.