

## **Pliego de Condiciones Particulares**

**Contratación de empresa que  
suministre Soporte Técnico Informático  
en el interior del país.**

**Licitación Abreviada N° 3/2018**

Comprador: Universidad Tecnológica (UTEC)

Marzo 2018

<i>PARTE I - Especificaciones Generales</i> .....	3
1. <i>Objeto del Llamado</i> .....	3
2. <i>Normas que Regulan el Presente Llamado</i> .....	6
3. <i>Interpretación de las normas que regulan el presente llamado</i> .....	7
4. <i>Exención de responsabilidades</i> .....	7
5. <i>Aceptación</i> .....	8
6. <i>Precio del Pliego</i> .....	8
7. <i>Registro Único de Proveedores del Estado</i> .....	8
8. <i>Presentación de Ofertas</i> .....	9
9. <i>Contenido de las Ofertas</i> .....	10
10. <i>Cotizaciones y precios</i> .....	13
11. <i>Forma de Pago</i> .....	14
12. <i>Plazo de Validez de la Oferta</i> .....	14
13. <i>Garantía</i> .....	14
14. <i>Integración de Consorcio</i> .....	16
15. <i>Apertura de las ofertas</i> .....	17
16. <i>Consultas y comunicaciones:</i> .....	18
17. <i>Notificaciones</i> .....	19
18. <i>Evaluación de las ofertas</i> .....	19
19. <i>Adjudicación</i> .....	22
20. <i>Inicio de Actividades y Plazo de la contratación</i> .....	24
21. <i>Responsabilidad</i> .....	25
22. <i>Obligaciones del adjudicatario</i> .....	26
23. <i>Ampliaciones del contrato</i> .....	27
24. <i>Incumplimientos</i> .....	28
25. <i>Mora y Sanciones</i> .....	28
26. <i>Causales de rescisión</i> .....	29
<i>PARTE II – Descripción de Infraestructura tecnológica y aplicaciones informáticas existentes en la UTEC</i> .....	30
<i>PARTE III – Requerimientos para la prestación del soporte técnico informático.</i> .....	32
<i>PARTE IV – Requerimientos para la prestación del soporte técnico informático.</i> .....	38
<i>Anexo I - Formulario de identificación del Oferente</i> .....	38
<i>Anexo II – Instructivo cotización en línea web compras estatales</i> .....	39

## PARTE I - Especificaciones Generales

### 1. *Objeto del Llamado*

De acuerdo con las metas y el Plan de Desarrollo de la Universidad Tecnológica (UTEC), nos enmarcamos en el objetivo que propone asegurar que los estudiantes tengan acceso a educación de calidad, la cual incorpore la tecnología como elemento principal, a través de iniciativas que conlleven componentes de innovación y desarrollo como valor agregado, incluso para el desarrollo de competencias que mejoren el perfil profesional y garanticen el acceso a mejores oportunidades e ingresos.

El objetivo principal de este llamado es la contratación de un servicio de mantenimiento y soporte de la infraestructura tecnológica y aplicaciones informáticas existentes en la Universidad en el interior del país de acuerdo a las descripciones establecidas en la Parte II del presente Pliego: **Descripción de infraestructura tecnológica y aplicaciones informáticas existentes en la UTEC+**. El servicio deberá brindar un soporte técnico profesional y eficiente que asegure el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos.

El servicio a contratar consistirá en soporte técnico nivel 1 por un período de 12 meses.

Nro. Item	Cód. Artículo	Artículo	Cantidad Máxima a contratar (horas)
1	35420	Contratación de servicios profesionales	2040

#### **Alcance:**

El soporte técnico tendrá que brindar sus servicios cubriendo el horario comprendido entre las 8 y 22 horas de lunes a viernes y los sábados de 8 a 13 horas, en las ubicaciones y con la carga horaria estimada que se detalla a continuación:

SEDE	DIRECCIÓN	CARGA HORARIA MENSUAL
Colonia La Paz	Cno. Alejandro Malcom S/N (ex destilería Rosario) CP 70200 La Paz, Colonia Piamontesa	20 Horas
Colonia Nueva Helvecia	Escuela de Lechería de Nueva Helvecia, CETP-UTU (Federico Fischer Km 123.500, 70201)	20 Horas
Colonia Valdense	Liceo Daniel Armand Ugon CES. Av. D. Armand Ugon.	10 Horas
Paysandú	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Polo Tecnológico Paysandú, Calle 17, Saladero Santa María casi Av. De la Américas.</li> <li>• Paylana.</li> </ul>	20 horas
Fray Bentos	ITR SO: Barrio Anglo padrón 3716 Ruta panorámica entre Augusto Hoffman y Zabala CP 65000 Fray Bentos, Río Negro	20 horas
Durazno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITR CS: Francisco Antonio Maciel s/n esq. Luis Morquio CP 97000.</li> <li>• Base Aerea nro. 2 - EVA. Ruta 5 km 188.</li> </ul>	20 horas
Rivera	Polo Educativo Tecnológico Rivera Ruta 5 (Guido Machado Brum) km 496, CP 40000.	20 horas
Mercedes	Gral. Artigas 223 Mercedes, Soriano	20 horas
Juan Lacaze	A definir.	10 horas
San José	A definir.	10 horas

El oferente deberá garantizar la disponibilidad del servicio técnico de lunes a viernes de 8 y 22 horas y los sábados de 8 a 13 horas. Ante casos urgentes fuera de los días y horas antes mencionadas el oferente deberá de disponer de un número de teléfono (puede ser fijo o celular) de guardia que atienda el reclamo, lo registre y lo deriva al técnico que corresponda (dependiendo de la sede). El teléfono de contacto tendrá que estar accesible los 365 días del año.

Los incidentes generados fuera del horario establecido, que requieran una visita urgente e impostergable, a los efectos de su facturación se considerará el valor hora por dos.

## Universidad Tecnológica

Siempre que la situación y la incidencia lo permitan, para la asistencia no presencial es válido que el oferente tenga una herramienta de software para el acceso remoto y control de los equipos. El cual los técnicos podrán utilizar cuando el tipo de incidente así lo permita.

### **Registro de incidentes:**

Todos los incidentes y solicitudes se deben registrar en el sistema de tickets que se utiliza en la UTEC ([mda.utec.edu.uy](http://mda.utec.edu.uy)). Podrán ser solicitados por el personal de UTEC de cualquier localidad.

Los cumplimientos de cada uno de los incidentes (tickets abiertos) serán considerados para la conformación de las facturas.

La UTEC admite ofertas parciales/ por localidad, evaluando las mismas de forma independiente.

El adjudicatario podrá subcontratar a su costo, bienes y servicios con terceros.

Sin perjuicio de lo anterior la UTEC se reserva el derecho de observar la participación de subcontratistas específicos o requerir su sustitución, siempre que a su sola discreción y sin expresión de causa ello fuera conveniente, en cuyo caso el proveedor quedará obligado a actuar de conformidad con lo peticionado.

**La UTEC se compromete a contratar un mínimo de 1020 horas anuales.**

**Cumplimiento de las leyes, responsabilidad del adjudicatario:** El adjudicatario se obligará a cumplir todas las leyes, decretos y reglamentos que fueran aplicables a su actividad, asumiendo por ello plena responsabilidad. El adjudicatario deberá pagar por todas las infracciones en que incurra y mantener a la UTEC indemne de cualquier gasto, tributo u honorario que deba pagar por causa del proveedor o alguno de sus subcontratistas.

**Accidentes, responsabilidad del adjudicatario:** El adjudicatario será el único responsable por los accidentes que ocurran durante la ejecución de la solución para las que resulte contratado. Será igualmente responsable de los accidentes que por instalación defectuosa o falta de medidas de precaución fuesen víctimas los operarios o las personas que por cualquier motivo concurriesen a el lugar, sin perjuicio de toda otra responsabilidad civil y/o penal que le corresponda.

**Personal del adjudicatario:** El adjudicatario deberá garantizar el empleo de personal idóneo y experimentado en el tipo de tareas a que refiere esta Licitación Abreviada y responderá plenamente por sus actos u omisiones.

La UTEC podrá solicitar la sustitución de cualquier empleado o dependiente de la Contratista o cualquiera de sus Subcontratos, que observara una conducta inconveniente o que por cualquier motivo, considere incapaz de cumplir con las tareas a que refiere este contrato.

Todo el personal propio o de subcontratistas deberá estar debidamente registrado ante los organismos de contralor del trabajo, tales como el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social y el B.P.S. Será responsabilidad de la Contratista actuar de acuerdo con todas las obligaciones que estos organismos imponen y contar con toda la documentación por estos requeridos.

**Se solicita la disponibilidad del siguiente personal:**

**Técnico Nivel 1:** Este es el nivel de soporte inicial, personas responsables de las incidencias básicas de los funcionarios y estudiantes de UTEC. Deben poder manejar problemas simples de resolución sencilla; además de recabar toda la información del cliente y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación de problema subyacente.

## **2. Normas que Regulan el Presente Llamado**

- Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera (TOCAF), aprobado por el Decreto N° 150/012 de 11 de mayo de 2012.
- Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los Contratos de suministros y servicios no personales, aprobado por Decreto N° 131/004 de 19 de mayo de 2014.
- Artículo 42 de la Ley N° 16.736 de 5 de enero de 1996.
- Artículo 8° de la Ley N° 16.134 de 24 de setiembre de 1990.
- Decreto N° 155/013 de 21 de mayo de 2013 (Registro Único de Proveedores del Estado).
- Decreto N° 395/998 de 30 de diciembre de 1998 (Sistema Integrado de Información Financiera).

- Normas relativas a la UTEC: Ley de creación N° 19.043 de 28 de diciembre de 2012 y disposiciones aplicables de la Ley N° 19.149 de 24 de octubre de 2013.

- Leyes, decretos y resoluciones vigentes en la materia, a la fecha de apertura de la presente licitación.

### **3. Interpretación de las normas que regulan el presente llamado**

En la interpretación del presente Pliego se tendrá en cuenta la necesidad de promover la uniformidad en su aplicación y la gestión electrónica del procedimiento (Decreto N° 275/013), así como asegurar la observancia de los principios generales de actuación y contralor de los organismos estatales en materia de contratos del Estado.

Lo dispuesto en el presente Pliego prevalecerá sobre cualquier condición o estipulación que se establezca en la oferta o en cualquier otro documento que aporte el oferente o adjudicatario.

### **4. Exención de responsabilidades**

UTEC se reserva el derecho de desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, de desestimar las ofertas que no se ajusten a las condiciones del presente llamado; reservándose también el derecho a rechazarlas si no las considera convenientes para UTEC, sin generar derecho alguno de los participantes a reclamar por gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios.

UTEC podrá, por cualquier causa y en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de ofertas, modificar los documentos de licitación mediante aclaraciones, ya sea por iniciativa propia o en atención a aclaraciones solicitadas por los oferentes. Las aclaraciones serán publicadas en la página de compras estatales ([www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy)). Cuando la modificación sea de carácter sustancial y pueda ampliar el número de interesados, será difundida a través de los mismos medios utilizados en el llamado original. Asimismo, la UTEC tendrá la facultad discrecional de prorrogar la fecha de apertura, a fin de dar a los posibles oferentes tiempo adicional para la preparación de sus ofertas.

No se reconocerán, pagarán o reintegrarán conceptos de gastos del adjudicatario no cotizados por éste como parte de la oferta o reconocidos expresamente en el presente pliego o los contratos que se firmaren con el adjudicatario.

## **5. Aceptación**

Por el sólo hecho de presentarse al llamado, se entenderá que el oferente conoce y acepta sin reservas los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego de condiciones. Se deja constancia que serán costo del oferente los gastos, honorarios y demás conceptos incluidos directa o indirectamente con la elaboración, preparación y presentación de su oferta.

Asimismo, el oferente acepta someterse a las leyes y Tribunales de la República Oriental del Uruguay, con exclusión de todo otro recurso.

A su vez, se entenderá que el mismo, declara no encontrarse comprendido en ninguna disposición que expresamente le impida contratar con el Estado, conforme al artículo 46 del TOCAF y demás normas concordantes y complementarias aplicables.

## **6. Precio del Pliego**

El presente Pliego puede obtenerse en el sitio web de Compras Estatales ([www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy)). El mismo no tiene costo.

## **7. Registro Único de Proveedores del Estado**

A efectos de la presentación de ofertas, el oferente deberá estar registrado en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), conforme a lo dispuesto por el Decreto del Poder Ejecutivo N° 155/013 de 21 de mayo de 2013. Los estados admitidos para aceptar ofertas de proveedores son: EN INGRESO, EN INGRESO (SIIF) y ACTIVO.

En virtud de lo establecido en los artículos 9 y siguientes del Decreto mencionado, el registro en RUPE se realiza directamente por el proveedor vía internet, por única vez, quedando el mismo habilitado para ofertar en los llamados convocados por todo el Estado. Podrá obtenerse la información necesaria para dicho registro en [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy) bajo el menú Proveedores/RUPE/Guías para la inscripción en RUPE.

Para culminar el proceso de inscripción, según lo dispuesto en la normativa referida, el interesado o un representante autorizado, deberá exhibir la documentación



correspondiente en forma presencial, asistiendo a un punto de atención personalizada <http://www.comprasestatales.gub.uy/inicio/proveedores/rupe/puntos-atencion/>. El proceso culmina con la validación de la documentación aportada por el proveedor, por parte de un Escribano Público del Estado y la consiguiente obtención del estado %ACTIVO+ en RUPE.

A partir del 1º de Abril, para las contrataciones de los organismos de la Administración Central y Organismos del artículo 220 de la Constitución, el SICE controlará que los proveedores adjudicatarios cumplan con la inscripción en el RUPE, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Reglamentario 155/013. En aquellos procedimientos de contratación no comprendidos en las excepciones establecidas en el artículo 2 de dicho Decreto, al momento de cambiar el estado de una adjudicación en el SICE a "Adjudicación preparada", se controlará que todos los proveedores adjudicatarios se encuentren en estado "ACTIVO" en el RUPE.

## **8. *Presentación de Ofertas***

Las propuestas serán recibidas únicamente en línea. Los oferentes deberán ingresar sus ofertas (económica y técnica completas) en el sitio web [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy). No se recibirán ofertas por otra vía. Se adjunta en Anexo II el instructivo con recomendaciones sobre la oferta en línea y accesos a los materiales de ayuda disponibles.

La plataforma electrónica recibirá ofertas únicamente hasta el momento fijado para su apertura en la convocatoria respectiva (Art.9 Decreto 275/013). Asimismo, las ofertas serán rechazadas cuando contengan cláusulas consideradas abusivas, atendiendo, aunque no únicamente, a lo dispuesto por la Ley Nº 17.250 de 13 de agosto de 2000 y su Decreto reglamentario 244/2000 de 23 de agosto de 2000 (Ref.: Relaciones de consumo).

No podrán conocerse las ofertas ingresadas a la plataforma electrónica, ni siquiera por la Administración contratante, hasta tanto se cumpla la fecha y hora establecida para la apertura de las mismas (art.3 del Decreto Nº 275/013).

Los oferentes deberán ingresar la propuesta económica en moneda nacional con impuestos desglosados. En caso de no desglosar los impuestos se entenderán incluidos en el precio total ofertado.

Al momento de cotizar en línea se deberá seleccionar en el sistema, la moneda de cotización la opción **PESOS URUGUAYOS**.

## **9. Contenido de las Ofertas**

El oferente deberá presentar junto con su oferta, la siguiente documentación:

- ✓ El formulario de identificación del oferente debe estar firmado por el titular, o representante con facultades suficientes para ese acto. En tal caso, la representación debe estar debidamente respaldada en el Registro Único de Proveedores del Estado (Rupe) con los datos de representantes y documentación de poderes ingresados y al menos verificados en el sistema. ANEXO I (firmado).
- ✓ Detalle de la propuesta que se cotiza y detalles específicos que el Oferente entienda pertinente a los efectos aclaratorios de la propuesta cotizada. La documentación electrónica adjunta de la oferta se ingresará en archivos con formato abierto (pdf, odt, ods, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado (Art. 6 y Art. 7 Decreto Nº 275/013).
- ✓ Recaudos que certifiquen su capacidad de otorgar válidamente las licencias de software que ofrecen o, en su defecto, una declaración jurada de que ostentan tales derechos y, por ende, cuentan con título jurídico suficiente para otorgar la licencia de uso ofertada para cumplir con el presente llamado.
- ✓ Antecedentes de la empresa en prestaciones similares a los requeridos.
- ✓ Conformidad escrita del o los profesionales que actuarán como representantes técnicos y los técnicos que ejecutarán las tareas.
- ✓ Curriculum Vitae de los técnicos del interior del país y los representantes técnicos y al menos un suplente por cada localidad los cuales serán tenidos en cuenta al momento de la evaluación.

Toda información y/o documentación deberá estar redactada en idioma español, con excepción de la documentación y folletos, que podrá ser presentada en español o inglés.

**Universidad Tecnológica**

La oferta debe brindar información clara y fácilmente legible sobre lo ofertado. Los oferentes están obligados a presentar toda la información que sea necesaria para evaluar sus ofertas en cumplimiento de los requerimientos exigidos.

La ausencia de información referida al cumplimiento de un requerimiento podrá ser considerada como ~~no~~ cumple dicho requerimiento, no dando lugar a reclamación alguna por parte del oferente.

Toda la documentación de la oferta se ingresará en formatos abiertos, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado. Art. 6 y Art. 7 Decreto N° 275/013. Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo (escanearlo) y subirlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el artículo 48 del TOCAF.

Información confidencial y datos personales:

Cuando los oferentes incluyan información considerada confidencial, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 literal I) de la Ley N° 18.381 y artículo 12.2 del Decreto N° 131/014, la misma deberá ser ingresada en el sistema en tal carácter y en forma separada a la parte pública de la oferta.

La clasificación de la documentación en carácter de confidencial es de exclusiva responsabilidad del proveedor. La Administración podrá descalificar la oferta o tomar las medidas que estime pertinentes, si considera que la información ingresada en carácter confidencial, no reúne los requisitos exigidos por la normativa referida.

El oferente deberá realizar la clasificación en base a los siguientes criterios:

**Solo se considera información confidencial:**

- ~ La información relativa a sus clientes.
- ~ La que pueda ser objeto de propiedad intelectual.
- ~ La que refiera al patrimonio del oferente.
- ~ La que comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos al oferente, que pudiera ser útil para un competidor.
- ~ La que esté amparada en una cláusula contractual de confidencialidad.

Universidad Tecnológica

~ Aquella de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información (Ley N° 18.381), y demás normas concordantes y complementarias.

**En ningún caso se considera información confidencial:**

~ La relativa a los precios.

~ La descripción de bienes y servicios ofertados.

~ Las condiciones generales de la oferta.

Los documentos que entregue un oferente en carácter confidencial, no serán divulgados a los restantes oferentes.

El oferente deberá incluir en la parte pública de la oferta un resumen no confidencial de la información confidencial que ingrese que deberá ser breve y conciso (artículo 30 del Decreto N° 232/010).

En caso que las ofertas contengan datos personales, el oferente, si correspondiere, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley N° 18.331, normas concordantes y complementarias. Asimismo se deberá informar a quienes se incluyen en el presente llamado, en los términos establecidos en el artículo 13 de la mencionada Ley.

El oferente que no esté instalado en el país deberá constituir domicilio en Uruguay a los efectos legales.

En caso de que presente su oferta a través de representante radicado en el país, dicho representante deberá presentar los poderes con facultades suficientes para intervenir en las licitaciones convocadas por UTEC, los que estarán debidamente traducidos al idioma español de corresponder, legalizados o autenticados mediante la ~~%~~Apostilla de La Haya+, según corresponda, protocolizados en nuestro país y contendrán obligatoriamente una cláusula que indique su vigencia. Asimismo, deberá acreditarse la inscripción en el Registro Nacional de Representantes de Firmas Extranjeras del Ministerio de Economía y Finanzas, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 16.497 de 15 de junio de 1994.

ÍTEM 1: Precio de la hora de Contratación de Servicios Profesionales para realizar las tareas descritas en el punto 1 y detalladas en la parte III del presente pliego.

El modo de proceder a cotizar en SICE es ingresando en el ítem a cotizar (ítem 1 código 35420 Contratación de servicios profesionales), todas las veces que sea necesario y de acuerdo a las sedes que estén interesados en cotizar y cargar los precios de las horas/hombre de acuerdo a lo solicitado. Para ello cada vez que se ingrese una oferta, en el campo %Variación+ se debe ingresar el detalle de la sede cotizada, y en el campo %Observación+, se puede agregar alguna otra información que se crea relevante.

**La moneda de cotización para el ítem es Pesos Uruguayos.**

Deberán desglosarse los impuestos que corresponda adicionarles, de lo contrario, se considerará que el precio cotizado **incluye** todos los impuestos vigentes a la fecha.

Corresponderá al Adjudicatario el pago de los impuestos vigentes o que se creen en el futuro, y que fueren aplicables a la adjudicación respectiva.

En caso de discrepancias entre la cotización ingresada manualmente por el oferente en la Tabla de Cotización del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y la oferta ingresada como archivo adjunto en dicho sitio (en caso de que se desee adjuntar un archivo), se le dará valor al primero.

UTEC será agente de retención de impuestos, en los casos que corresponda, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

Los precios cotizados se ajustarán anualmente de acuerdo a la evolución del Consejo de Salarios al cual pertenece la empresa adjudicataria. De esta forma, se deberá presentar al inicio de la ejecución de la contratación una declaración por parte del adjudicatario de cuál es el grupo y franja en caso de contar el grupo con apertura de este estilo al cual pertenece la empresa y con motivo de cada Acta aprobada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la empresa presentará la misma para proceder al ajuste correspondiente de acuerdo al coeficiente de ajuste estipulado en el acta de aumento.

Universidad Tecnológica

Los ajustes aplican a partir del incremento definido en el acta para los servicios ejecutados luego de la fecha de aumento estipulada en la misma.

En caso de que la empresa oferente presente una fórmula paramétrica distinta a la indicada precedentemente ésta no será tenida en cuenta.

Las variaciones que se produzcan respecto a dichos valores básicos deberán ser probadas por documentos emanados de la misma fuente utilizada en la propuesta original. El incumplimiento de esta condición será suficiente para no reconocer el ajuste.

### **11. Forma de Pago**

El pago se realizará conforme al marco normativo vigente sobre compras estatales. El proceso de pago del 100% de las horas realizadas mensuales se iniciará una vez realizada la aceptación por parte de UTEC y la recepción de la factura respectiva. UTEC no aceptará plazos menores a los 45 días contados a partir de la fecha de presentación de la factura correspondiente. **No se aceptarán formas de pago que no estén asociadas a las horas efectivamente consumidas.**

### **12. Plazo de Validez de la Oferta**

Las ofertas serán válidas y obligarán al oferente por un **plazo** no menor a 120 (ciento veinte) días a partir de la fecha de la apertura de las mismas, prorrogable automáticamente por períodos sucesivos de 30 días, salvo que mediare comunicación escrita por parte del oferente, no accediendo a la renovación antedicha, lo que deberá comunicarse con una antelación no inferior a los 10 (diez) días hábiles antes del vencimiento del período de vigencia o sus prórrogas.

### **13. Garantía**

**Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato:** La empresa que resulte adjudicataria en el marco del presente llamado, para asegurar el fiel y puntual cumplimiento de sus obligaciones, deberá garantizar -cuando por el monto de la adjudicación lo requiera- el fiel cumplimiento del contrato, mediante el depósito del importe equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto total de la adjudicación (art. 64 del TOCAF), garantía que deberá constituirse no más allá de 3 días hábiles de comunicada la resolución de adjudicación. Esta garantía será devuelta una vez ejecutada de manera



**Universidad Tecnológica**

Íntegra y oportuna todas las obligaciones contraídas por parte del Adjudicatario en conformidad a la presente licitación.

Las garantías se constituirán a la orden de UTEC, y podrán integrarse exclusivamente mediante: seguro de fianza o aval bancario en Banco que la UTEC acepte. No se admitirán garantías personales de especie alguna.

Para el caso que corresponda constituir garantía de fiel cumplimiento de contrato, de acuerdo a lo dispuesto por el art. 64 del TOCAF- los datos requeridos son los siguientes:

Nombre: UTEC

RUT: 217208670014

Dirección: Av. Italia 6201, Edificio Los Talas, Parque Tecnológico del LATU

Teléfono: 2 603 88 32

En caso de incumplimiento del plazo referido, UTEC podrá adoptar las medidas que estime convenientes. En caso de corresponder, la garantía de fiel cumplimiento de contrato, deberá ser renovada con una antelación mínima de 10 (diez) días del vencimiento establecido en la misma. Si el adjudicatario, no cumple con la renovación o sustitución de la garantía referida, según corresponda, en el plazo previsto en el párrafo precedente, UTEC podrá aplicar una multa de 1% (uno por ciento) sobre el importe adjudicado por cada día calendario de atraso en cumplir con este requisito, sin perjuicio de la rescisión del contrato.

Opción de no constituir garantía (Art. 64 del decreto 150/012) Los adjudicatarios podrán optar por no presentar garantía. En tal caso, el incumplimiento del contrato se sancionará con una multa equivalente al 10% (diez por ciento) de la adjudicación. El acto administrativo o resolución que imponga la multa será título ejecutivo, sin perjuicio del resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda haber causado a la Administración y la comunicación del hecho al Registro Único de Proveedores del Estado.

**Garantías, contratación y pagos:** El Comitente no dará curso a ningún pago hasta tanto no se dé cumplimiento a la entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, si es que el monto de la adjudicación así lo amerita (art. 64 TOCAF).

Las garantías no deberán contener ninguna cláusula, condición o mención que permita a la entidad garante o al adjudicatario, directa o indirectamente, cancelar las garantías con anterioridad a la Recepción de todo el material o instalación que correspondan.

El adjudicatario deberá pagar oportunamente el costo de las Garantías y mantener plenamente vigentes los documentos respectivos hasta la fecha de su liberación, pudiendo el Comitente hacerlo por cuenta y costo del adjudicatario en caso de incumplimiento por parte del mismo.

#### **14. Integración de Consorcio**

Si dos o más empresas resolvieran presentarse a la licitación integrando un consorcio, además de la documentación exigida para cada una de ellas, deberán presentar una carta compromiso firmada por los representantes legales de cada empresa por la cual se comprometen a constituir el consorcio de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 17, 501, 502, 503 y concordantes de la ley 16.060 de 4 de setiembre de 1989 (Suscripción del contrato, inscripción del mismo en el Registro Nacional de Comercio y publicación de un extracto en el Diario Oficial), en caso de resultar adjudicatarios. La inscripción y publicación será obligatoria realizarla en nuestro país.

Se deberá presentar la experiencia de cada una de las empresas integrantes, considerándose la que posee menor cantidad de años de experiencia para su evaluación.

A los efectos precedentes para la etapa de presentación de propuestas se deberá indicar además:

- Empresas que conformarán el consorcio.
- Razones de complementariedad que justifican la asociación.
- Compromiso de no modificar los términos del documento de asociación hasta la finalización del contrato. Este documento deberá estar formulado de acuerdo y de conformidad a las disposiciones legales vigentes en la República Oriental del Uruguay, cualquiera sea la nacionalidad de las empresas.



**Universidad Tecnológica**

El documento que acredite la constitución del consorcio deberá establecer expresamente que los integrantes del mismo responderán en forma mancomunada y solidaria durante la ejecución del contrato. Asimismo, deberá indicar el modo en que dichos integrantes facturarán el objeto de la presente licitación.

El adjudicatario dispondrá de un plazo de **15 días hábiles** a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución de adjudicación, para presentar testimonio por exhibición de la primera copia de la escritura de constitución del consorcio, inscripción y publicación. En caso de incumplimiento no justificado, UTEC podrá adjudicar al oferente que le siga en el orden de prelación, desistir del llamado o adoptar las medidas que considere convenientes.

### ***15. Apertura de las ofertas***

En la fecha y hora indicada se efectuará la apertura de ofertas en forma automática y el acta de apertura será publicada automáticamente en el sitio web [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy). Simultáneamente se remitirá a la dirección electrónica previamente registrada por cada oferente en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), la comunicación de publicación del acta. Será de responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la dirección electrónica constituida sea correcta, válida y apta para la recepción de este tipo de mensajes. La no recepción del mensaje no será obstáculo para el acceso por parte del proveedor a la información de la apertura en el sitio web [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy)

A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las propuestas.

Asimismo, las ofertas quedarán disponibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información ingresada con carácter confidencial al amparo de la ley N° 18.331 de 11 de agosto de 2008 y sus disposiciones reglamentarias.

Solo cuando la administración contratante solicite salvar defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada

La UTEC verificará en el Sistema de información de compras estatales (SICE) la vigencia de los certificados Único de la Dirección General Impositiva y Común del

Banco de Previsión Social. En caso de constatare que no se encuentran vigentes se otorgará un plazo de **dos días hábiles** para presentar ante Administración General de UTEC los certificados vigentes.

APERTURA ELECTRÓNICA UTEC	
Ciudad:	Montevideo
País:	Uruguay
Fecha:	21/03/2018
Hora:	17:00

## 16. Consultas y comunicaciones:

Las consultas que pudieran surgir con respecto al presente llamado deberán enviarse por correo electrónico a la dirección: [compras@utec.edu.uy](mailto:compras@utec.edu.uy) hasta la fecha 15/03/2018, hora 17:00. **Las consultas realizadas y sus respuestas serán publicadas en la página web del concurso.** Teléfono 2603 88 32 Int. 101. El plazo máximo para emitir tales respuestas será hasta 2 días hábiles previos a la apertura de las ofertas.

**Se requiere que el oferente identifique claramente el número y objeto de la presente licitación al momento de realizar una comunicación mediante la casilla de correo indicada anteriormente.**

**Prórroga de la apertura:** La UTEC podrá en cualquier momento antes de la apertura de ofertas, prorrogar el llamado, sin expresión de causa y responsabilidad. Las prórrogas serán difundidas o comunicadas a través de los mismos medios utilizados para el llamado.

En caso que un oferente necesite prórroga de la apertura de ofertas, deberá formular su solicitud por escrito con una antelación no menor a los 2 (dos) días hábiles respecto de la fecha establecida en el Pliego para la apertura. La UTEC se reserva el derecho de conceder la prórroga en los términos solicitados, rechazar la solicitud, o conceder una prórroga menor a la solicitada.

La UTEC se reserva el derecho de solicitar a los oferentes, en cualquier momento antes de la adjudicación, las aclaraciones que considere necesarias respecto de

**Universidad Tecnológica**

cualquier información contenida en sus ofertas. UTEC no podrá solicitar a los oferentes, aclaraciones o información que modifique el contenido de las ofertas presentadas. Asimismo las respuestas de los oferentes a pedidos de UTEC no podrán contener información que modifique sus ofertas, de así suceder, dicha información no será considerada por UTEC.

**17. Notificaciones**

Toda notificación o comunicación que UTEC deba realizar en el marco del presente llamado, se realizará por cualquier medio fehaciente. **En particular, se acepta como válida toda notificación o comunicación realizada al correo electrónico y correo electrónico alternativo constituidos por cada oferente en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).**

**18. Evaluación de las ofertas**

Se evaluarán las ofertas desde el punto de vista técnico, jurídico - formal y económico, dando lugar al rechazo de las que no se ajusten a los requerimientos y especificaciones sustanciales descritas en el presente Pliego.

Aquellas ofertas que superen el juicio de admisibilidad jurídico . formal, pasarán a revisión por el Equipo Técnico y de Especialistas, el cual efectuará un informe, identificando las ofertas elegibles que cumplen técnicamente con los requerimientos del pliego estableciendo un orden de preferencia entre ellas.

Los criterios que utilizará la UTEC a efectos de comparar y evaluar las ofertas lo realizará de acuerdo al siguiente esquema y se adjudicará al oferente que resulte con **Puntaje Final (PF)** mayor.

**Ponderación Técnica (PT):**

Se evaluarán y puntuarán las ofertas de acuerdo al siguiente listado.

Aquellas ofertas que no alcancen el puntaje mínimo de 30 en la ponderación técnica serán descartadas. Aquellas que no alcancen el puntaje mínimo en alguno de los conceptos evaluados conforme al siguiente listado, podrán ser descalificadas. El total de la ponderación técnica corresponde al 60% del puntaje obtenido.

Concepto	Puntuación máxima	Puntuación mínima
Carta de recomendación de clientes	5	0
Empresa con Certificación vigente en ISO 9001	20	10
Software de acceso remoto	20	10
Procedimientos para la resolución de incidentes	10	0
Curriculum Vitae de los técnicos y representantes	20	5
Distancia al lugar de servicio	20	5
Disponibilidad y autonomía para el traslado hacia la sede	10	0
Integración entre sistema de tickets	20	0
Oferta global (todas las localidades)	20	0
<b>Ponderación técnica (PT)</b>	<b>145</b>	<b>30</b>

### Criterios de evaluación técnica

#### *Carta de recomendación de clientes*

Se asignará 5 puntos a las ofertas que presenten 5 cartas o más. A los demás oferentes con menor cantidad de cartas de recomendación, se asignarán puntajes en forma proporcional, entre el máximo y el mínimo. Se computarán únicamente las cartas/notas recibidas con datos de contactos verificables.

#### *Empresa con Certificación vigente en ISO 9001*

Se asignará 20 puntos a la oferta que presente documentación donde demuestra que está vigente la certificación en ISO 9001. Aquellas que presenten documentación de estar en proceso de certificación se le asignarán 10 puntos. A las que no presenten 0 punto.

#### *Software de acceso remoto*

Se asignará 20 puntos a la oferta que presente dentro de la propuesta una opción de solución de incidentes con un software de acceso remoto a los equipos en las distintas sedes. A los demás oferentes que no presenten se asignará puntaje mínimo. El oferente debe presentar documentación de la correspondiente licencia asociado al uso de la herramienta. El producto final (software) queda a consideración por parte de la Unidad de Informática de su utilización.

**Universidad Tecnológica***Procedimientos para la resolución de incidentes*

Se asignará 10 puntos a la oferta que presente un mínimo de 10 procedimientos para la resolución de distintos incidentes. Los mismos deben ser claros y entendibles por cualquier usuario. La oferta que presente entre 5 y 9 procedimientos: 5 puntos; a la que contenga menos de 5 procedimientos documentados, 2 puntos. La oferta que no presenta se le asigna 0 punto.

*Curriculum Vitae de los técnicos y representantes*

Se asignará 20 puntos a la oferta que presente los curriculum vitae con técnicos mejor capacitados. Serán considerados los títulos académicos, capacitaciones, cursos, certificaciones oficiales, etc.

La oferta que no incluya todos los curriculum participantes del servicio se le asigna 0 punto.

*Distancia al lugar del servicio*

Se asignará 20 puntos a la oferta que presente técnicos con residencia en el departamento donde se ubica la sede en cuestión. Hasta 30 km 10 puntos, entre 31 km y 60 km se le asignará 5 puntos y más de 60 km 0 punto.

*Disponibilidad y autonomía para el traslado hacia la sede*

Se asignará 10 puntos a la oferta que presente técnicos con disponibilidad y autonomía para traslados. Los que no presenten autonomía de traslado se le asignará 0 punto.

*Integración entre sistema de tickets*

Se asignará 20 puntos a la oferta que presente una solución donde se integren ambos sistemas de tickets (oferente . UTEC). Los que no presenten solución de integración entre sistemas de tickets se le asignará 0 punto.

*Oferta global (todas las localidades)*

Si bien se evaluarán las ofertas por separado en cada una de las localidades, al oferente que presente ofertas en todas las localidades se considerará una oferta global y se le asignará 20 puntos. Los que no presenten oferta para todas las localidades no se le asignará punto en éste ítem.

Se asignará al precio total del ítem\* por 2040 horas más económico un puntaje de 40 y en forma proporcional al resto un puntaje según el valor de su oferta con respecto a la más económica.

La fórmula para determinar los puntajes de precio es la siguiente:

$$\text{Puntaje Económico} = 40 \times P_b / P_i$$

$P_b$  es el precio más bajo entre las ofertas

$P_i$  el precio de la propuesta en consideración.

**Cálculo de puntuación final (PF)**

$$PF = PT + PE$$

La puntuación final (PF), resulta como la adición de la ponderación técnica más la ponderación económica.

UTEC se reserva el derecho de:

- ✓ considerar, a su exclusivo criterio, ofertas que contengan apartamientos menores con respecto a lo indicado en este Pliego y conforme a lo dispuesto en el TOCAF.
- ✓ realizar por su cuenta las averiguaciones pertinentes a fin de constatar la veracidad de la información presentada en la oferta, así como las consultas necesarias al oferente.

Cuando corresponda, UTEC podrá utilizar los mecanismos de mejora de ofertas o negociación, de acuerdo a lo previsto en el artículo 66 del TOCAF.

**19. Adjudicación**

Se verificará en el RUPE la inscripción de los oferentes en dicho Registro, así como la información que sobre el mismo se encuentre registrada, la ausencia de elementos que inhiban su contratación y la existencia de sanciones según corresponda.

A efectos de la adjudicación, el oferente que resulte seleccionado, deberá haber adquirido el estado de **%ACTIVO+** en el RUPE, tal como surge de la Guía para

Si al momento de la adjudicación, el proveedor que resulte adjudicatario no hubiese adquirido el estado de "ACTIVO" en RUPE, se le otorgará un plazo de 3 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación, a fin de que el mismo adquiera dicho estado, bajo apercibimiento de adjudicar este llamado al siguiente mejor oferente en caso de no cumplirse este requerimiento en el plazo mencionado.

La selección de las ofertas presentadas se hará entre aquellas que precalifiquen en base a la evaluación formal y el juicio de admisibilidad, adjudicándose a la/o las ofertas que resulten mejor evaluadas según los parámetros indicados en el numeral anterior.

**Contratación parcial:** En caso de exclusión de cualquier rubro, los oferentes no podrán reclamar por ello una modificación del contrato ni una variación en la cotización de los restantes.

En caso de aceptación parcial de la Oferta, se establecerá con claridad los rubros incluidos en la contratación y sus respectivos precios.

UTEC podrá considerar como aspecto preponderante para rechazar una oferta, los antecedentes de los oferentes, relacionados con la conducta comercial, contrataciones anteriores, falta de antecedentes o, existiendo, que carezcan éstos de relación directa con el objetivo principal del llamado.

Una vez adjudicada la licitación, se publicará la Resolución de adjudicación en los sitios y formas establecidos por la normativa vigente y se notificará por cualquier medio fehaciente a los oferentes y adjudicatarios.

UTEC podrá utilizar menor cantidad de horas a la licitada, garantizando un mínimo de 1020 horas sin que ello implique una modificación en el precio unitario ofertado.

**Comunicación al Adjudicatario:** La comunicación cursada a la oferta adjudicada (al correo electrónico denunciado), constituirá la confirmación de la adjudicación. En particular, se acepta como válida toda notificación o comunicación realizada a la dirección electrónica constituida por cada oferente en el Formulario de Identificación del oferente (Anexo I). La notificación de adjudicación, el Pliego de Bases y

**Universidad Tecnológica**

Condiciones, así como los documentos del proceso (preguntas y respuestas), y la Oferta del oferente constituirán el contrato entre las partes.

Firma del contrato: En caso de que UTEC considere necesario formalizar el contrato por escrito, el adjudicatario deberá presentarse a firmar el contrato en la fecha acordada en la notificación para que comparezca a estos efectos. De lo contrario, se podrá dejar sin efecto la adjudicación y efectuar la misma al siguiente mejor oferente.

Formarán parte del contrato, en el siguiente orden de prelación, la siguiente documentación:

- 1) Contrato o resolución de adjudicación notificada
- 2) Pliego
- 3) Oferta adjudicada

Posteriormente, el adjudicatario dispondrá de un plazo de 3 (tres) días hábiles a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución de Adjudicación, para presentar la garantía de fiel cumplimiento de contrato, en caso de corresponder.

El incumplimiento de lo anterior en tiempo y forma, será motivo de considerarlo incurso en mora de pleno derecho, dejar sin efecto la adjudicación e iniciar las acciones legales correspondientes, a criterio de UTEC. En tal caso, la UTEC podrá adjudicar el llamado al oferente que hubiera obtenido el segundo mejor puntaje.

**No exclusividad:** La relación comercial generada entre la UTEC y el o los oferentes adjudicados, será no exclusiva, pudiendo la UTEC celebrar acuerdos con terceros cuyos términos y prestaciones sean similares o equivalentes.

## ***20. Inicio de Actividades y Plazo de la contratación***

La vigencia de la contratación será desde el inicio efectivo de las actividades cuando sean requeridas por UTEC y por el plazo de 12 (doce) meses, prorrogables por igual período en caso de que UTEC así los considere según a su exclusivo criterio.

A los 2 (dos) meses previos a la desvinculación de la empresa ganadora, ésta deberá efectuar un apropiado relevo y remitir toda la información y documentación a la Unidad de Informática.

En caso de incumplimiento se retendrá el pago correspondiente a los meses 11 y 12 del contrato por concepto de multa, sin necesidad de trámite alguno y sin



responsabilidad para la UTEC. En caso de procederse a prorrogar y/o a ampliar el contrato se procederá de igual forma previo a la finalización de cada una de ellas.

En caso de incumplimiento grave por parte de la Empresa, la Administración podrá rescindir el contrato en forma unilateral con un preaviso de 48 (cuarenta y ocho) horas. En caso de rescisión por razones de servicio debidamente fundadas se efectuará por medio de Resolución de la UTEC.

El oferente adjudicatario deberá organizar el trabajo y relacionarlo con los restantes subcontratistas propios o ajenos, a fin de que la instalación y puesta en marcha no sufra atraso alguno por falta de unidad de esfuerzos o coordinación.

## **21. Responsabilidad**

Será responsabilidad de los oferentes sufragar todos los gastos relacionados con la preparación y presentación de sus ofertas así como todo otro gasto, tributo, honorario o concepto anterior a la firma efectiva de un contrato definitivo entre las partes. UTEC no será responsable en ningún caso por dichos costos, cualquiera sea la forma en que se realice la licitación o su resultado.

El adjudicatario se hará responsable ante cualquier daño y/o perjuicio que causare en el cumplimiento de las condiciones de ejecución de la presente licitación.

En caso que algún aspecto de los servicios prestados por el adjudicatario no se adecue a lo establecido en el presente pliego, éste, a su costo y dentro del plazo de **10 días hábiles**, y las pautas fijadas por el TOCAF, deberá corregirlo, no dándose trámite a la conformidad hasta que no haya cumplido con las exigencias que correspondan, sin perjuicio de la aplicación de las multas pertinentes.

Si durante el plazo de mantenimiento de la oferta, y/o durante la vigencia de la relación contractual, el sistema tributario vigente, así como otros impuestos que pudieran crearse, gravaren el servicio, serán de cargo del proveedor dichos impuestos en los términos y condiciones que establezca la norma legal y/o reglamentaria.

## **22. Obligaciones del adjudicatario**

- El adjudicatario o adjudicatarios deberán cumplir con las prestaciones comprometidas ajustándose estrictamente a las condiciones establecidas.
- El adjudicatario no podrá transferir o ceder sus derechos a terceros ya sea a título oneroso o gratuito, sin el previo consentimiento de UTEC, conforme a las normas vigentes en la materia.
- Desarrollar las tareas necesarias para resolver los incidentes que le serán reportados.
- Alcanzar metas que le serán propuestas en materia de actualización de software de aplicación.
- Incluir los procesos y/o procedimientos necesarios para la puesta en producción de actualizaciones o nuevos proyectos todo con su documentación correspondiente.
- Los controles y entregas inmediatas se establecerán con el responsable de la Unidad de Informática.
- El servicio será supervisado por la Unidad de Informática, con quien se planificará la forma de efectuar todas las tareas.
- Respetar las normas y procedimientos vigentes en UTEC en el momento de recibir las correspondientes instrucciones. Las normas y procedimientos a aplicar serán comunicadas por escrito oportunamente por la Unidad de Informática o por los funcionarios en que ésta delegue.
- Aceptar las normas de seguridad y confidencialidad vigente en la materia y todas las disposiciones de UTEC en relación con este tema, debiendo las personas contratadas, firmar un documento de confidencialidad.
- Mantenerse actualizado con las herramientas de desarrollo utilizadas incluyendo aspectos de seguridad y vulnerabilidades detectadas de las aplicaciones.

**Confidencialidad:** El oferente que resulte adjudicado, se obliga a sí mismo, sus funcionarios y demás empresas subcontratadas, a mantener estricta confidencialidad respecto de la documentación e información suministrada por la UTEC o generada como resultado de la contratación. En consecuencia no revelará, usará, publicará, divulgará ni de cualquier modo comunicará directa o indirectamente total o parcialmente información a terceros ni dará acceso a personas no autorizadas, bajo

**Tercerización:** El oferente adjudicado será el único responsable por el pago de los rubros laborales, salariales e indemnizatorios a sus empleados, del pago de los aportes a la seguridad social, de la contratación del seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y del pago de las primas, sanciones y recuperos correspondientes a dicho seguro y de la inscripción en todos los organismos que pudieran corresponder así como del cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene laboral. En este contexto y en el marco de las leyes 18.099 y 18.251, deberá entregarle a la UTEC, a requerimiento de esta, en los plazos que determine, y a los efectos de acreditar el cumplimiento de las obligaciones antes mencionadas, como mínimo la siguiente documentación: a) certificado que acredite situación regular de pago de las contribuciones a la seguridad social a la entidad previsional que corresponda; b) constancia del Banco de Seguros del Estado que acredite la existencia del seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, comunicación de las altas al Banco de Seguros del personal afectado al servicio contratado, y constancia de pago de las primas; c) planilla de control de trabajo (MTSS), recibos de haberes salariales, y en su caso convenio colectivo aplicable; d) declaración nominada de historia laboral y recibo de pago de cotizaciones al organismo previsional, y e) listado del personal afectado al servicio contratado. En caso de incumplimiento la UTEC podrá rescindir el contrato, además de retener las partidas a abonar por subrogación de créditos adeudados, conforme con lo dispuesto en el artículo 5 de la ley 18.251.

**Propiedad de los materiales:** Todos los estudios, documento, informes, gráficos, programas de computación u otros productos o materiales creados por el oferente adjudicado para la UTEC en virtud de esta contratación, serán de propiedad de UTEC, sin perjuicio de su know-how y materiales preexistentes, que constituirán su propiedad.

### **23. Ampliaciones del contrato**

La UTEC se reserva la facultad de ampliar hasta el 100% del monto adjudicado en iguales o mejores términos comerciales, o en términos más ventajosos de los que resulten en la oferta adjudicada.

**24. Incumplimientos**

Se considerará incumplimiento a las condiciones del contrato, la contravención total o parcial a las cláusulas del presente Pliego o a la normativa aplicable. Sin perjuicio de ello, se considerará incumplimiento, a consideración de UTEC, la obtención de resultados insatisfactorios respecto del objeto de la contratación. UTEC realizará durante la ejecución de la contratación y al cierre de la misma una evaluación de la performance del proveedor que pasará a integrar el sistema de información de proveedores de UTEC y RUPE.

**25. Mora y Sanciones**

El proveedor adjudicado caerá en mora de pleno derecho sin necesidad de gestión o interpelación judicial o extrajudicial de especie alguna por el solo vencimiento de los plazos y términos acordados, por la realización de cualquier acto o hecho que se traduzca en hacer o no hacer algo contrario a lo establecido en la relación comercial.

La falta de cumplimiento del oferente en las condiciones estipuladas y/o en los plazos establecidos será considerada Incumplimiento Grave.

El Incumplimiento Grave generará una multa diaria del 5% sobre el monto de los servicios no entregados a satisfacción de UTEC con carácter de cláusula penal y a favor de la UTEC, por cada día calendario (incluyendo domingos y feriados) de atraso en el cumplimiento del plazo señalado, de acuerdo a los plazos de entrega comprometidos en la oferta. Esta multa será descontada del monto de las facturas pendientes hasta un máximo del 30% del monto total con IVA adjudicado. Llegado a este máximo, UTEC podrá rescindir el contrato, sin perjuicio de otras acciones administrativas y civiles que correspondan.

Si el inicio de la ejecución del contrato se demorara más de los plazos establecidos en este Pliego, UTEC podrá rescindir el contrato sin más trámite, sin por ello renunciar a su derecho de iniciar las acciones legales previstas. En ese caso, podrá adjudicarse a aquel oferente que hubiere resultado segundo en la evaluación final.

## **26. Causales de rescisión**

UTEC podrá rescindir el contrato en los siguientes casos:

- ✓ Cuando el adjudicatario o terceras partes subcontratadas vinculadas al cumplimiento del objeto de éste llamado, verifiquen alguna de las situaciones previstas en la Ley 18.387 de 23 de octubre de 2008 (Declaración Judicial del Concurso y Reorganización Empresarial).
- ✓ Cuando UTEC verifique un incumplimiento en una o más de las condiciones estipuladas en el presente Pliego, anexos y documentos explicativos, descriptivos o compromisos específicos acordados entre UTEC y el adjudicatario, que merezca, a su criterio, la calificación de grave.
- ✓ Cuando el contratista no cumpliera con las fechas fijadas o no cumpliera con sus obligaciones en la forma prevista.
- ✓ Cuando se detecten extensiones reiteradas de los plazos estipulados y acordados para la entrega, armado e instalación de los bienes.
- ✓ Los bienes y/o servicios no se encontrasen ejecutados con arreglo al contrato y se hubiera otorgado plazo al contratista para subsanar los defectos, sin que lo haya hecho.
- ✓ El contratista resulte culpable de fraude, grave negligencia o contravención a las obligaciones estipuladas en el contrato.

Asimismo, las partes podrán rescindir el contrato por mutuo acuerdo.

Las causales mencionadas precedentemente se enumeran a título enunciativo, pudiendo UTEC evaluar otras causales de rescisión.

## ***PARTE II Descripción de Infraestructura tecnológica y aplicaciones informáticas existentes en la UTEC.***

El centro de cómputos de la Universidad es de infraestructura híbrida integrada por equipamiento virtual y físico. Se cuenta con infraestructura tecnológica desplegada en las distintas sedes y centros educativos en el interior del país.

La siguiente lista es parte de la tecnología y sistemas que se encuentran en producción actualmente en la UTEC y son de objetos de mantenimiento.

Data Centers virtuales en servicios de nube (ANTEL y Amazon)

Sistemas físicos virtualizados a través de VMware

Sistema de Gestión Académica: Linux Red Hat / Windows 2008 / Oracle 11

ERP: Linux CentOS / RedUy / SIIF

Nómina: Windows 2008 / OpenSuse / Apache Tomcat

Informática: Windows 7, 8 y 10, Server 2012 / Linux Debian

Conectividad: Redes MPLS, FTTH y Dedicado

UTM Fortinet / AP y Cisco Meraki

Ofimática: Libre Office / Office 2013 y 2016

Sistema IP-PBX (Centrales Telefónicas): Ericsson-LG iPECS-MG 800/iPECS-MG 80

Se adjunta archivo en formato pdf con Diagrama de red también información con histórico de incidentes.

Cantidades aproximadas de equipos clientes:

LOCALIDAD	NOTEBOOK	PC	TABLET	IMPRESORAS	INTERNOS TELEFÓNICOS	PROYECTORES
Durazno	150	50	50	5	20	8
Fray Bentos	130	75	70	5	20	30
Colonia La Paz/Valdense	20	35	15	3	5	10
Colonia Nueva Helvecia	15	15	5	1	1	2
Paysandú	30	30	30	3	5	6
Rivera	100	6	100	3	15	3
Mercedes	2	0	0	2	10	1
Juan Lacaze	0	0	0	0	0	0
San José	0	0	0	0	0	0

### ***PARTE III . Requerimientos para la prestación del soporte técnico informático.***

#### **1. Soporte Técnico**

La gestión del soporte técnico a realizar en el Interior del País, implica a modo de ejemplo las siguientes tareas:

- **Chequeos preventivos:** analizar el funcionamiento de los equipos informáticos en forma periódica con el objetivo de determinar los que tengan mayor probabilidad de tener fallas para intervenir antes de que ocurran las mismas.
- **Diagnóstico:** detección de fallas en equipos informáticos que sean ocasionadas por problemas a nivel de hardware o configuración del software utilizado por el usuario.
- **Reparación demanda:** bajo en caso de que se averíe un equipo el técnico deberá asistir a la sede y analizar la posibilidad de repararlo en el lugar, en caso que sea necesario trasladar el equipo deberá dejar uno sustituto. La organización tendrá un stock en cada localidad de referencia.
- **Conectividad:** en caso que la conectividad falle se deberá detectar el inconveniente.
- **Instalación de equipos informáticos:** instalar (o actualizar) el software y/o el hardware correspondiente en los nuevos equipos y existentes de la sede. Los insumos y medios serán suministrados por la organización.
- **Telefonía digital móvil y fija:** atender las fallas del sistema de telefonía.

El **soporte técnico informático** en el interior dependerá directamente de la Unidad de Informática, siendo con ésta la coordinación y control de las tareas. Sin perjuicio de los llamados de los funcionarios de la UTEC de cada localidad que soliciten la visita técnica.

La solución ofertada también deberá brindar asistencia a inconvenientes técnicos los que podrán ser resueltos por las siguientes vías:

**En forma no presencial (puede ser contacto telefónico o por correo electrónico):**

En ausencia de incidentes que requieren una atención urgente y presencial, el equipo



## Universidad Tecnológica

de técnicos, podrá dar un servicio no presencial. Que estará abocado a la atención de incidentes de remediación inmediata, (realización de consultas, modificación de funciones, asesoramiento, evaluación del funcionamiento general de los sistemas, actualización de documentación de los sistemas, etc.).

- **Telefónico:** problemas o incidentes menores donde el usuario pueda realizar los pasos que el técnico indique y solucione el problema (tiempo máximo de respuesta al llamado de 20 minutos).
- **Correo electrónico:** el técnico podrá enviar información mediante correo electrónico. (tiempo máximo de envío de respuesta 40 minutos).

Siempre que la situación lo permita, para la asistencia no presencial es válido que el oferente puede tener una herramienta de software para el acceso remoto y control de los equipos. El cual los técnicos podrán utilizar cuando el tipo de incidente así lo permita.

**En forma presencial:** La que tendrá como fin prioritario garantizar que los servicios que requieren una atención urgente que imposibiliten el dictado de cursos, actividades académicas y/o actividades administrativas. En estas instancias el técnico deberá asistir a la sede de manera urgente (tiempo máximo de respuesta 60 minutos).

También se requerirá la dedicación in situ cuando sea necesario que el técnico asista al lugar e interactúe con el equipo. Son las tareas coordinadas y programadas, por ejemplo, configuración de equipos, instalación de software, instalación de audio y videoconferencia (tiempo máximo de respuesta 48 horas).

VÍA	TIEMPO MÁXIMO
Telefónica	20 minutos
Correo electrónico	40 minutos
En forma presencial (urgencia)	60 minutos
En forma presencial (coordinada)	48 horas

## 2. Registro de incidentes

Los responsables del servicio de soporte técnico deberán registrar y dar seguimiento a las solicitudes e incidentes a través del sistema de tickets que se utiliza en la UTEC ([mda.utec.edu.uy](http://mda.utec.edu.uy)). O utilizando una solución que se integre con la utilizada por UTEC en la UTEC, Atlassian JIRA [Project Management Software](#) (v7.3.4).

**Universidad Tecnológica**

Toda la información relacionada al sistema, esquema de tablas, etc. se encuentra disponible en la web del fabricante [www.atlassian.com/software/jira](http://www.atlassian.com/software/jira). El relevamiento de esta información corre por cuenta del oferente.

El adjudicatario recibirá los pedidos de soporte técnico a través de la Unidad de Informática los días hábiles en horario laboral (el cual incluye notificación vía correo electrónico), y en forma telefónica en el resto de los días/horarios.

### **3. Clasificación de incidentes**

Para priorizar los incidentes se definen criterios acerca de los servicios impactados por los mismos y la urgencia requerida para que el incidente sea resuelto.

Los incidentes podrán clasificarse como de prioridad alta, media o baja. UTEC será responsable de realizar esta clasificación en forma previa al registro del incidente.

#### **3.1. Criterios utilizados**

##### **Impacto del incidente en el servicio asociado**

El impacto en el servicio se calcula a partir de la importancia o ~~peso~~ **peso** del servicio dentro de la organización, esto en función de la obtención de los objetivos y de la cantidad de usuarios afectados por el incidente.

##### **Peso del servicio**

Para definir el peso del servicio se deben tener presentes los objetivos o metas del área de negocio de UTEC correspondiente y en función de ellos evaluar el peso relativo de cada uno.

Los servicios tendrán un peso establecido al inicio del año de acuerdo a las metas anuales establecidas y podrán ser ajustados a lo largo del mismo en función del contexto.

Ocurrido un incidente entonces, UTEC asignará el peso del servicio correspondiente y lo clasificará como bajo, medio o alto.

##### **Cantidad de usuarios afectados**

Los usuarios afectados pueden ser usuarios internos a la organización o usuarios externos. El concepto a aplicar es que, a mayor cantidad de usuarios afectados, el

## Universidad Tecnológica

El impacto del incidente es mayor. Ocurrido un incidente, UTEC evaluará la cantidad de usuarios afectados por el mismo y la clasificará como baja, media o alta.

El impacto del incidente en el servicio será el que resulte de la combinación cantidad de usuarios afectados y peso del servicio de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla de Cálculo del Impacto del Incidente en el servicio

Peso del servicio	Bajo	Medio	Alto
Cantidad de usuarios afectados			
Baja	Bajo	Bajo	Medio
Media	Bajo	Medio	Alto
Alta	Medio	Alto	Alto

## Urgencia del Incidente

Hasta ahora se han definido criterios de valoración del incidente en función del peso del servicio asociado y la cantidad de usuarios afectados, pero no se ha tenido en cuenta el momento en que ocurre el incidente, el cual puede ser determinante para establecer la prioridad de un incidente. Se tomará en cuenta entonces, como una nueva variable para la clasificación final, la urgencia con la que se debe resolver el incidente, que puede ser baja, media o alta.

## Prioridad del incidente

La prioridad del incidente será determinada entonces por la combinación del impacto en el servicio y la urgencia de resolución del mismo, de acuerdo a la siguiente tabla:

Urgencia de la incidencia	Baja	Media	Alta
Impacto del servicio			
Bajo	Baja	Baja	Media
Medio	Baja	Media	Alta

Alto	Media	Alta	Alta
------	-------	------	------

## Tiempos de atención de incidentes

Definida la prioridad de un incidente UTEC realizará el registro del mismo en el sistema de seguimiento de incidentes. El proveedor del servicio de soporte técnico deberá realizar la atención de los incidentes de acuerdo a los tiempos establecidos en la siguiente tabla:

Tabla de Atención de Incidentes según su Prioridad

Prioridad Incidente	Baja	Media	Alta
VÍA		TIEMPO MÁXIMO	
Telefónica	120 minutos	60 minutos	20 minutos
Correo electrónico	24 horas	120 minutos	30 minutos
En forma presencial (urgencia)	24 horas	180 minutos	60 minutos
En forma presencial (coordinada)	10 días	5 días	48 horas

\*Se entiende por horas hábiles, horas dentro del horario laboral (entre las 9:00 horas y 17:00 horas)

A continuación, se describen en forma detallada los tiempos de atención para cada tipo de incidente:

### Incidentes de prioridad alta:

El proveedor dispondrá de 60 minutos como máximo para asistir a la sede y dejar registro de que tomó el incidente desde el momento en que se le notifique (ya sea automáticamente cuando UTEC lo genere en su Sistema en días y horarios laborales, o telefónicamente fuera de estos días y horarios). O sistema propuesto por oferente y aceptado por UTEC.

### Incidentes de prioridad media:

El proveedor dispondrá de 180 minutos como máximo para comenzar a trabajar sobre el incidente desde el momento en que se le notifique (ya sea automáticamente cuando UTEC lo genere en su Sistema en días y horarios laborales, o telefónicamente fuera de estos días y horarios). O sistema propuesto por oferente y aceptado por UTEC.

El proveedor dispondrá de 24 horas hábiles para comenzar a trabajar sobre el incidente desde el momento en que se le notifique (ya sea automáticamente cuando UTEC lo genere en su Sistema en días y horarios laborales, o telefónicamente fuera de estos días y horarios). O sistema propuesto por oferente y aceptado por UTEC.

***PARTE IV . Requerimientos para la prestación del soporte técnico informático.***

***Anexo I - Formulario de identificación del Oferente***

**Licitación Abreviada Nº 3/2018**

Razón Social de la Empresa: \_\_\_\_\_

Nombre Comercial de la Empresa: \_\_\_\_\_

R. U. T.: \_\_\_\_\_

Fecha de inicio de operaciones en Uruguay \_\_\_\_\_

Calidad de Oferente:

- Responsable principal y final de la oferta ☐
- Integrante del consorcio de oferentes para la presente oferta ☐ (si corresponde)

**Domicilio a los efectos de la presente licitación:**

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Correo electrónico alternativo: \_\_\_\_\_

Calle: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

**Socios o Integrantes del Directorio de la Empresa:**

<b>Nombre:</b>	<b>Documento:</b>	<b>Cargo:</b>
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Declaro estar en condiciones legales de contratar con el Estado.

FIRMA/S: \_\_\_\_\_

Aclaración de firmas: \_\_\_\_\_

## ***Anexo II Ë Instructivo cotización en línea web compras estatales***

### **Sr. Proveedor:**

A los efectos de poder realizar sus ofertas en línea en tiempo y forma aconsejamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Estar registrado en RUPE es un requisito excluyente para poder ofertar en línea. Si no lo está, recomendamos realizar el procedimiento de inscripción lo antes posible y como primer paso. Para más información de RUPE ver el siguiente link o comunicarse al (+598) 2604 5360 de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 hs.

ATENCIÓN: para poder ofertar es suficiente estar registrado en RUPE en estado EN INGRESO.

2. Debe tener contraseña para ingresar al sistema de ofertas en línea. Si no la posee, recomendamos obtenerla tan pronto decida participar en este proceso.

ATENCIÓN: la contraseña de acceso al sistema de oferta en línea no es la misma contraseña de acceso al RUPE. Se obtiene directamente del sistema y se recibe en el correo electrónico registrado en RUPE. **Recomendamos leer el [manual](#) y ver el [video explicativo](#) sobre el ingreso de ofertas en línea.**

3. Al ingresar la oferta económica en línea, deberá especificar el precio, moneda, impuesto, cantidad a ofertar y otra serie de atributos por cada ítem cotizado (presentación, color, etc.). Recomendamos analizar los ítems para los que va a ingresar cotización, para tener la certeza de contar con todos los datos disponibles.

Si usted desea cotizar algún impuesto, o atributo que no se encuentra disponible en el sistema, deberá comunicarse con la sección Catálogo de ACCE al correo electrónico [catalogo@acce.gub.uy](mailto:catalogo@acce.gub.uy) para solicitar la inclusión y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto.

4. Recomendamos preparar los documentos que conformarán la oferta con tiempo. Es de suma importancia que separe la parte confidencial de la no confidencial. Tenga en cuenta que una clasificación incorrecta en este aspecto, podría implicar la descalificación de la oferta.

**Universidad Tecnológica**

**5.** Ingresar su cotización lo antes posible para tener la seguridad de que todo funcionó correctamente. De hacerlo a último momento pueden ocurrir imprevistos, como fallos en la conexión a Internet, caída de servidores, sistemas lentos por la gran cantidad de personas accediendo a lo mismo, etc., que no se podrán solucionar instantáneamente.

**6.** Hasta la hora señalada para la apertura usted podrá ver, modificar y hasta eliminar su oferta, dado que solamente está disponible el acceso a ella con su clave.

A la hora establecida para la apertura usted ya no podrá modificar ni eliminar los datos y documentos ingresados al sistema. La oferta económica y los documentos no confidenciales quedarán disponibles para la Administración y los restantes oferentes. Los documentos confidenciales solo quedarán disponibles para la Administración.

**7.** Por cualquier duda o consulta, comunicarse con Atención a Usuarios de ACCE al (+598) 2604 5360 de lunes a domingos 8 a 21 hs, o a través del correo [compras@acce.gub.uy](mailto:compras@acce.gub.uy).