



Anexo I

1. OBJETO

Servicio de soporte y mantenimiento en régimen de 9 horas x 5 días a la semana (lunes a viernes) en Zona Nueva Palmira según el equipamiento/ destino que se especifica:

Detalle del Equipamiento

Sector: Hermes (Centro de Datos)

Función	Equipamiento
Sistema de detección y extinción por FM200	Componentes principales: <ul style="list-style-type: none">• Sistema Detección Vesda VLF 250• Panel de control de extinción Honeywell MRP2002E• Sirena de pre-alarma y alarma Honeywell P2R• Campana de aviso extinción activada Honeywell SSM• Pulsado de disparo y aborto manual Honeywell BG 12 LRA y todo el resto de los componentes asociados al sistema.

Sector: Predio Zona Nueva Palmira

Función	Equipamiento	Cant. (aprox.)
Sistema de Seguridad Perimetral	Componentes principales:	
	Software de integración Honeywell Winpak 4.7	1
	Sensores Xtralis – Honeywell ADPRO PRO E-100H	7
	Paneles Honeywell Vista 128 BPT	5
	Servidor TCP/IP Moxa Nport 5150	5
	Receptores Honeywell 5881ENH	3
	Módulos Honeywell 5800C2W	5
	Otros insumos componentes del sistema.	



- En todos los casos se deben de considerar además todos los componentes de integración y de comunicación instalados, para su correcto funcionamiento, tanto a nivel de software como de hardware.

2. ESPECIFICACIONES GENERALES

Se define una **visita obligatoria**, la cual se especifica en el PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES, en la administración de Zona Nueva Palmira con el objetivo de realizar una revisión general técnica.

Alcance

Las actividades que debe incluir son:

Actividad	Tipo	Descripción
Soporte	Primer nivel	Monitoreo y diagnóstico de la infraestructura enumerada
Mantenimiento	Correctivo	Corrección de errores o problemas de la infraestructura
	Preventivo	Propuestas de valor basada en la previsión y planificación, asociadas a futuros cambios tecnológicos u otros.

El alcance particular del SOPORTE y MANTENIMIENTO CORRECTIVO es:

- Tareas de limpieza periódica (trimestral) del equipamiento y reemplazo de aquellas que no funcionen correctamente. Podrá solicitarse de parte de la administración de ZNP que esta frecuencia se aumente, en casos de lluvias que no permitan un correcto uso de todo el sistema.
- Revisión de los elementos de integración y comunicaciones y reemplazo de aquellos que no funcionen correctamente.
- Mantenimiento de los tendidos de cobre y/o fibra de toda la infraestructura vinculada al sistema con el reemplazo de aquellas que no funcionen correctamente.



- Actualización y Mantenimiento periódico, chequeo y solución de problemas a nivel del software mencionado.
- Cualquier otra tarea no mencionada que esté relacionada al correcto funcionamiento de todo el sistema instalado actualmente.

El alcance particular del MANTENIMIENTO PREVENTIVO es:

- Monitoreo y revisión de políticas a nivel de networking tanto de accesibilidad, como de seguridad.
- Adecuación de la infraestructura de la ZNP-TI DNZF a dichas políticas.
- Otras actividades vinculadas con los puntos anteriores de la infraestructura a nivel de networking

IMPORTANTE

Se deberá presentar de forma obligatoria un **informe trimestral** de las actividades desarrolladas, el cual deberá contener el detalle de la dedicación efectiva y real.

Comienzo del Servicio

Descripción	Lugar	Máximo	Deseable
Servicio de soporte y mantenimiento en régimen de 9 horas x 5 días a la semana	ZNP	A coordinar con la Administración de la DNZF - ZNP	

Lugares de entrega de bienes y/o prestación de servicios:

- para ZNP, las entregas de mercadería y prestación de servicios en: Zona Nueva Palmira, Calle Bravo S/N, Nueva Palmira, Departamento de Colonia, Uruguay.

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR CON LA OFERTA

Es requerida la documentación que acredite la solvencia y experiencia técnica del oferente tales como, por ejemplo: antecedentes e historia de la empresa, participación en instalaciones similares a las de la ZNP-TI DNZF realizadas con suministros similares, certificación de calidad, siendo este último punto deseable.



Las ofertas de empresas, que a juicio de la ZNP-TI DNZF no posean la capacidad técnica para la prestación del servicio tomando en cuenta los antecedentes detallados en la oferta, serán desechadas.

La falta de presentación de la documentación solicitada en este punto podrá ser motivo de rechazo de la oferta, a solo juicio de la ZNP-TI DNZF

ANTECEDENTES DEL OFERENTE

Los oferentes deberán haber prestado en plaza servicios en el ramo de las tecnologías de la información por al menos tres años, y presentarán en su propuesta, antecedentes de trabajos realizados, que tendrán las siguientes características:

- Dentro del territorio de la República, similares al licitado en este llamado. Se entiende por similar, considerando las características del trabajo.
- Corresponder en un todo con la empresa oferente, es decir estar referidos a la razón social de la empresa que se presenta al llamado.
- Deberá tener reconocida capacidad técnica para realizar el aprovisionamiento del objeto del llamado, debiendo acreditar antecedentes de servicios similares efectuados en los últimos cinco años.

Se deberá incluir en la propuesta la nómina de trabajos similares indicando: lugar, fecha, descripción, razón social o nombre del cliente de cada trabajo con número de teléfono y nombre de contacto del mismo.

ZNP-TI DNZF se reserva el derecho de realizar las averiguaciones que considere necesarias para determinar que los datos presentados sean fidedignos. En caso de que compruebe que los datos no son reales el oferente será descalificado automáticamente, reservándose la ZNP-TI DNZF, las acciones legales correspondientes.

SUBCONTRATOS

En caso de que el oferente opte por la modalidad de subcontratación, éste deberá en su propuesta detallar los servicios que pretende subcontratar aportando el nombre del subcontratista y adjuntar la documentación que permita valorar la solvencia y capacidad de los mismos.

El adjudicatario no podrá subcontratar otros servicios o suministros a los previstos inicialmente en la contratación sin la previa autorización expresa y por escrito de la Dirección Nacional Zonas Francas



Los eventuales subcontratos que la empresa oferente proponga para entregar cualquier bien o producir cualquier servicio no la eximirá, en ningún caso, de las responsabilidades por la totalidad de la oferta presentada, siendo por ende el adjudicatario el único responsable del desempeño de los subcontratistas, manteniendo la Dirección General de Comercio, únicamente trato directo con el adjudicatario.

NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Los tiempos de respuesta, definidos como el lapso que tarda el técnico en hacerse presente en las instalaciones, contados a partir de la recepción del reclamo por el proveedor, serán los siguientes:

- Falla crítica, definida como salida de servicio del producto.
Tiempo de respuesta: 2 horas
- Falla media, definida como la falla de algún componente que de cualquier forma permite mantener en funcionamiento el producto.
Tiempo de respuesta: NBD
- Falla menor, definida como falla eventual o preventiva.
Tiempo de respuesta: 72 horas

Los tiempos máximos de resolución del incidente, definidos como el lapso que se demora en volver a su funcionamiento normal, contados a partir de la presencia del técnico para resolver el problema, serán los siguientes:

- Falla crítica: menos de 8 horas.
- Falla media: 72 horas. Transcurridas las 72 horas hábiles, se considerará falla crítica, adoptándose las condiciones de reparación correspondiente.
- Falla menor: una semana. Transcurridos la semana hábil, se considerará falla crítica, adoptándose las condiciones de reparación correspondientes.