

1 CAPITULO I - OBJETO

1.1 OBJETO

El objeto de la presente compra es la contratación del mantenimiento de equipos Cisco propiedad de UTE así como su correspondiente software de base.

1.2 DESCRIPCIÓN

Las ofertas comprenderán el suministro de los mantenimientos especificados en el **CAPITULO III - CONDICIONES TÉCNICAS**.

1.3 ORDENAMIENTO DE ÍTEMS Y DETALLE DE CANTIDADES

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD MESES
1	Mantenimiento de equipos Cisco (hardware y software)	36

2 CAPITULO II - CONDICIONES GENERALES

2.1 FORMA DE PRESENTACION DE LA PROPUESTA

1.1.1 AGRUPAMIENTO DE ÍTEMS

Debe obligatoriamente cotizarse la totalidad de los Items que se adjudicarán en forma conjunta.

1.1.2 CERTIFICACIONES DEL FABRICANTE

Los oferentes deben presentar por escrito con su propuesta la certificación o autorización del fabricante del hardware para realizar el mantenimiento de los equipos de éste llamado (incluye actualización de microcódigos o firmware).

Los oferentes deben presentar por escrito con su propuesta la certificación o autorización del licenciador del software para realizar el mantenimiento del software de éste llamado.

1.1.3 FORMA DE COTIZACIÓN

La moneda de cotización podrá ser en dólares americanos o pesos uruguayos y se deberá detallar para cada uno de los ítems.

Se cotizarán cuotas mensuales y solo podrá cotizarse en condición Plaza.

1.1.4 AJUSTE DE PRECIOS

Los precios expresados en Pesos Uruguayos se ajustarán por la evolución del U\$S y del indicador IPC siendo la siguiente la fórmula de ajuste:

$$PM1 = PM0 \times (0,5 \times D1/D0 + 0,5 \times IPC1/IPC0)$$

Dónde:

- PM1 – precio mensual actualizado.
- PM0 – precio mensual ofertado.
- D1 – cotización del dólar interbancario vendedor del último día del mes anterior de la fecha de ajuste.
- D0 – cotización del dólar interbancario vendedor del último día del mes anterior de la fecha de apertura de ofertas.
- IPC1 – índice de precios al consumo vigente al mes anterior de la fecha de ajuste.
- IPC0 – índice de precios al consumo vigente al mes anterior de la fecha de apertura de ofertas.

Los precios expresados en Dólares Americanos deberán ser firmes.

2.2 COTIZACIÓN

Se deberá completar la siguiente planilla económica (FORMULARIO 1):

FORMULARIO 1					
ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD (meses)	MONEDA	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
ITEM 1	Mantenimiento de equipos Cisco (hardware y software)	36			
TOTAL					
IVA					
	TOTAL CON IVA INCLUIDO				

Se deberá detallar el costo unitario del mantenimiento de cada uno de los equipos.

2.3 ESTUDIO DE LAS OFERTAS

UTE se reserva el derecho de dejar sin efecto la compra en cualquier instancia del procedimiento previo a la adjudicación, sin incurrir en responsabilidad alguna.

2.3.1 FACTORES CUALITATIVOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Se tendrá en cuenta a los efectos de la evaluación de las ofertas todas las especificaciones técnicas y las condiciones del presente pliego.

2.3.2 EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

Se adjudicarán todos los ítems a un mismo proveedor en base a la oferta de menor precio global que cumpla con las características técnicas solicitadas.

- Forma de Pago

La forma de pago de todos los ítems será mediante transferencia bancaria según lo establecido en las Condiciones Generales de Compras Directas.-

2.4 MULTAS Y PENALIZACIONES

El incumplimiento del servicio en los plazos y condiciones estipulados en el **CAPÍTULO III – CONDICIONES TÉCNICAS** dará lugar a la aplicación de una penalización .-

Una indisponibilidad durante el período de mantenimiento vigente en uno de estos equipos, mayor a 36 horas, ocasionará una penalización equivalente a un 25% del costo del mes de mantenimiento del hardware del equipo afectado, calculándose de la siguiente forma:

- Penalización = **(PUnitario / 2) x 0.25**

Siendo **PUnitario** el valor mensual a pagar en el mes en que se generó la indisponibilidad.

La ocurrencia de 5 penalizaciones en el mismo año móvil, podrá producir la rescisión del contrato.

La reiteración de incumplimientos será causal de rescisión del contrato en forma unilateral por parte de UTE y, eventualmente, la suspensión del proveedor para futuras licitaciones y la comunicación al Registro de Proveedores del Estado (RUPE), sin perjuicio de las acciones legales que los daños aparejados pudieran conllevar.

No se considerará como incumplimiento aquellas situaciones producidas por causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

2.5 COMIENZO DE LOS SERVICIOS

La prestación del servicio comenzará a partir del día siguiente de recibido la comunicación de adjudicación y tendrá una vigencia de **36 meses**.

2.6 FINALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

UTE podrá unilateralmente finalizar el mantenimiento de hardware y software de cualquiera de los equipos involucrados en el ITEM (a mes entero) con un pre-aviso por escrito de **30 días** calendario.

De no mediar una finalización del servicio por parte de UTE, los mismos finalizarán una vez cumplidos los **36 meses** solicitados en la presente compra.

3 CAPITULO III - CONDICIONES TECNICAS

3.1 ESPECIFICACIONES TECNICAS

A continuación se describen las características técnicas asociadas a los equipos involucrados en ITEM1.

3.1.1 ITEM 1 – MANTENIMIENTO DE EQUIPOS CISCO (HARDWARE Y SOFTWARE).

A continuación se detallan las características de cada uno de ellos:

2 Cisco Nexus 2248TP-E

2 Cisco Nexus 2348TQ

2 Cisco Nexus 5672UP

Es responsabilidad del oferente la solicitud de información adicional que considere necesaria para el correcto dimensionamiento y valoración del servicio licitado en la presente compra.

3.1.2 GARANTÍA - CONDICIONES GENERALES

El mantenimiento de los equipos debe ser integral (repuestos y mano de obra), debiendo cubrir la totalidad de los componentes físicos y drivers, firmware (incluida su instalación y actualización), actualizaciones de software, parches o fixes y documentación necesarios para operar el equipo en el periodo de la presente contratación así como el diagnóstico y solución de problemas.

El mantenimiento se realizará “in situ” en la ciudad de Montevideo.

En caso de sustitución de un componente, el sustituto debe ser idéntico al retirado o si es distinto (más moderno o de mayores prestaciones) el instalado no debe degradar los niveles de certificación originales ni afectar el desempeño de ninguna de las aplicaciones existentes.

En caso de que la modificación involucre cualquier tipo de cambio para el usuario, aunque este se entienda por parte del adjudicatario beneficioso, debe ser expresamente autorizada y aceptada por UTE en forma escrita.

La presente mantenimiento deberá cubrir también todos los componentes presentes en la solución que expiran (ejemplo, baterías, pilas, etc).

Se especificará claramente los elementos o daños no cubiertos por el mantenimiento, si los hubiera.

En caso de necesitar apagar/encender los equipos involucrados, UTE podrá solicitar presencia in situ de un técnico habilitado para realizar este tipo de tareas.

3.1.3 GARANTÍA - RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DEL CONTRATISTA

Atender el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo durante el período de vigencia de la garantía de los equipos licitados.

Disponer de herramientas, equipos de diagnóstico y medición necesarios así como el stock de repuestos nuevos y servicios de ingeniería requeridos para atender el mantenimiento indicado.

Se deberá presentar el listado de repuestos con que contará el servicio técnico en Montevideo.

3.1.4 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se entiende por mantenimiento preventivo toda acción necesaria para evitar o prevenir problemas que generen impacto en el servicio brindado y deberán tener una frecuencia de por lo menos 1 (UN) vez al año.

Estas acciones deberán ser informadas para poder realizar una correcta coordinación y podrán ser disruptivas o no, reservándose UTE el derecho de rechazar o posponer la aplicación de las

mismas.

Bajo ninguna circunstancia estas acciones eximen al proveedor sobre su responsabilidad relacionada al mantenimiento correctivo (punto **3.1.5 MANTENIMIENTO CORRECTIVO**)

Adicionalmente, el proveedor deberá realizar un informe a UTE como mínimo una vez al año (cronograma a definir) sobre:

- Nuevas versiones de firmware, su impacto en los equipos bajo el presente mantenimiento, recomendaciones y buenas prácticas indicadas por el fabricante.
- Proyección de soporte (roadmap) con respecto a las versiones de firmware y la expectativa o riesgos relacionados con la versión vigente instalada en los equipos involucrados.
- Fecha claves anunciadas por el fabricantes relacionadas a End-Of-Service-Support (EOS) y End-Of-Life (EOL).

UTE podrá cancelar o posponer alguna de estas instancias exonerando al oferente de su realización.

3.1.5 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo deberá incluir todo componente de hardware y software y se efectuará en forma inmediata ante denuncia de UTE de mal funcionamiento o falla total de alguno de los equipos.

Se registrará por los horarios y condiciones descritas en el punto **3.1.6 HORARIO Y PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**.

El mantenimiento debe ser tal que asegure el correcto desempeño del equipamiento en todas las funcionalidades exactamente igual que antes de la falla.

Cualquier modificación, sustitución de placas o reconfiguración del equipamiento debe realizarse sobre esta premisa.

En caso de que la modificación involucre cualquier tipo de cambio para el usuario, aunque esta se entienda por parte del adjudicatario beneficioso, debe ser expresamente autorizada y aceptada por UTE en forma escrita.

En el caso de situaciones críticas se podrá llegar a la sustitución del equipo completo por otro de similar prestación mientras se resuelve la falla.

En caso de ser aceptada, todas las modificaciones, adaptación de datos y programas correrán por cuenta del adjudicatario.

El hecho de no aceptar UTE un cambio propuesto no libera al adjudicatario de ninguna de sus obligaciones contractuales.

3.1.6 HORARIO Y PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario de cobertura del Servicio Técnico deberá ser 24 horas los 7 días de la semana.

Ante un requerimiento de UTE, la firma contratista debe contar con un técnico capacitado para la resolución del problema en un máximo de 2 horas.

Cuando la incidencia sea crítica, es decir, en caso de que un equipo presente una falla que afecte los servicios que presta, la empresa dispondrá de un lapso de seis (6) horas corridas para resolver

la incidencia de manera que los servicios se restablezcan.

Cuando la incidencia no sea crítica, es decir, que un equipo presente una falla que no afecte los servicios que presta, la empresa dispondrá de un lapso de veinticuatro (24) horas corridas para resolver la incidencia.

Todos los plazos con que la empresa cuenta para responder en caso de las distintas fallas mencionadas precedentemente se computarán a partir de la notificación de la incidencia, por parte de UTE, al Servicio Técnico en forma telefónica o por correo electrónico.

El proveedor deberá indicar en la oferta el instructivo con los pasos para que UTE pueda realizar el reclamo correctamente. En el mismo deberá indicarse el número telefónico para hacer las solicitudes las 24 horas y 7 días de la semana, así como la dirección de correo electrónico. Deberá contar con un sistema de registro de solicitudes donde figuren al menos los siguientes datos:

- fecha y hora de reportado el problema
- persona de UTE que reportó el problema
- descripción del problema
- fecha y hora de solucionado el problema
- descripción de la solución

En caso de que por razones de operación de los sistemas, sea necesario realizar operaciones fuera del horario de 9:00 a 18:30, las mismas serán coordinadas con anterioridad entre UTE y la empresa proveedora del servicio, no debiendo tener ningún costo adicional para UTE.

Es responsabilidad del oferente informar cualquier ajuste o cambio referente al procedimiento y la información relacionada con la modalidad de registro de solicitudes y reclamos.

Durante el período de resolución del incidente, UTE debe permanecer informado de los avances alcanzados.