

CONDICIONES PARTICULARES COMPRA DIRECTA

Descripción del objeto

Adquisición de servicio de soporte técnico especializado, con SLA, para infraestructura de correo electrónico basada en Zimbra Open Source, para el período comprendido entre el 1/1/2023 y el 31/12/2023.

Condiciones del servicio solicitado

En la propuesta del servicio, se deberá incluir el cumplimiento de las condiciones detalladas a continuación:

- El servicio propuesto debe incluir un mínimo de 8 horas mensuales de asistencia, acumulables semestralmente.
- El servicio y la asistencia se deberán brindar de lunes a viernes en el horario de 9:00 AM a 18:00 PM.
- Se deberá incluir un SLA que como mínimo deberá cumplir con las siguientes condiciones:

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo máximo de resolución
Crítico	Servidor no envía ni recibe correos	15 minutos	4 horas
Alto	Problema de gran impacto donde continua el envío y recepción de correo electrónico pero de una manera imperfecta	2 horas	8 horas
Medio	El correo continúa funcionando con impedimentos menores	8 horas	24 horas
Bajo	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente.	24 horas	48 horas
Planificado	Implementación de una solicitud de cambios que no es requerida de manera urgente. Las	Planificado	Planificado

	tareas se desarrollan normalmente		
--	-----------------------------------	--	--

- Se deberá incluir una cláusula de confidencialidad.
- Se deberá adjuntar referencias de prestación de servicios de similares condiciones.
- La facturación será a mes vencido, debiéndose enviar la factura correspondiente dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

Condiciones generales

- Exención de responsabilidad: la Administración podrá desistir del llamado total o parcialmente en cualquier etapa de su realización.
- Toda cláusula imprecisa, ambigua, contradictoria u oscura a criterio de la Administración, se interpretará en el sentido más favorable a ésta.

Presentación de ofertas

Sólo se considerarán ofertas presentas por medio electrónico en la página web de Compras Estatales SICE. La apertura será electrónica en la fecha que se establezca en SICE.

Cotizar en moneda nacional, con IVA incluido.

Se debe agregar a la documentación presentada con la oferta un documento con la identificación del oferente que incluya la firma del representante legal ante el RUPE.