

**PLIEGO PARTICULAR DE CONDICIONES**  
**PODER JUDICIAL**  
**CONCURSO DE PRECIOS**  
**Inciso 16**  
Pliego sin costo.

**OBJETO DEL CONTRATO.**

Servicio de soporte técnico especializado (STE) en SOFTWARE, con SLA, para productos y tecnologías HPE, Vmware y Windows, para el período comprendido entre el 1/1/2023 y el 31/12/2023.

**CARACTERÍSTICAS ESPECIALES**

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

- Servicio técnico para asistencia y diagnóstico en el funcionamiento de productos HPE (servidores, storages y switches LAN y FC), VMWare y Microsoft.
- El servicio propuesto debe incluir un mínimo de 4 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.
- El soporte se deberá brindar telefónicamente, remoto o vía mail en primera instancia; y en caso de no ser suficiente se deberá contar con la presencia de técnicos que den asistencia en nuestras instalaciones (on-site).
- La respuesta a las solicitudes de asistencia deberá brindarse cumpliendo con los siguiente parámetros:

Tipo de incidente	Tipo de Servicio	Tiempo máximo de respuesta
Sistema crítico fuera de funcionamiento	Servicio que impacta en un grupo importante de usuarios que está caído fuera de funcionamiento	1 hora hábil
Sistema degradado	Servicio que impacta en un grupo importante de usuarios que está en funcionamiento degradado	3 horas hábiles
Consultas o incidentes menores	Consultas o incidentes menores	8 horas hábiles

- De ser necesaria la presencia de técnicos en nuestras instalaciones esta deberá ser brindada como máximo dentro de las 24 horas siguientes al reporte del incidente.
- Se deberá incluir una cláusula de confidencialidad.
- Se deberá indicar el costo por hora adicional de Servicio Técnico.
- La facturación será a mes vencido, debiéndose enviar la factura correspondiente dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

**ACLARACIONES Y CONSULTAS**

Las solicitudes de aclaración y de prórroga de la fecha de apertura podrán ser formuladas mediante comunicación al correo de contacto publicado en el llamado/invitación de SICE hasta 3 días hábiles antes de la fecha de apertura. Las respuestas se publicarán en SICE en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

**PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.**

Las ofertas deberán presentarse únicamente a través de la plataforma de compras estatales SICE hasta la fecha de apertura de ofertas que allí se establezca y cotizar cada ítem en línea.

Deberá cotizarse en la moneda solicitada en la publicación en SICE. Si no se estableciera ninguna moneda en particular será a elección del oferente en cuyo caso para la comparación de oferta se convertirá a moneda nacional al tipo de cambio de pizarra vendedor a la fecha de apertura de ofertas.

## **REQUISITOS DE LA EMPRESA OFERENTE**

En la propuesta se deberá detallar el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- La empresa oferente deberá contar con soporte técnico local, brindado por técnicos certificados.
- El oferente deberá contar con al menos un técnico con certificaciones en algunos de los productos y tecnologías HPE alcanzados por el Servicio Técnico propuesto (servidores, storages y switches LAN y FC), VMware y Microsoft. Se deberá detallar la experiencia y conocimientos de los técnicos que cumplan con lo solicitado.
- El soporte técnico deberá brindar asistencia a consultas sobre uso, configuración, diagnóstico y asistencia ante problemas de funcionamiento de los productos incluidos en el Servicio Técnico propuesto con personal técnico especializado.
- La empresa oferente deberá tener una antigüedad comprobada en plaza mínima de 5 (cinco) años, al momento de presentación de la oferta, prestando servicios de soporte técnico de la familia de productos HPE, VMware y Microsoft, y deberá acreditar al menos 5 antecedentes y referencias junto con su oferta.

**El oferente debe adjuntar a la cotización en línea un documento donde se identifique a la empresa oferente con la firma de su representante ante el RUPE.**

## **PLAZO DE MANTENIMIENTO DE OFERTA.**

El plazo de mantenimiento no debe ser inferior a 60 días, se entiende por tal, el lapso durante el cual la empresa se obliga a mantener las condiciones de su oferta. El vencimiento del plazo establecido no liberará al oferente, salvo que medie notificación escrita a la Administración manifestando su decisión de retirar la oferta, antes de la notificación de la adjudicación de la misma. El oferente no podrá establecer cláusulas que condicionen el mantenimiento de la oferta en forma alguna o que indiquen plazos menores.

## **FORMA DE PAGO.**

La propuesta deberá considerar que el plazo mínimo de crédito es de 60 días, luego de conformada la factura.

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN.**

Menor precio con cumplimiento de todos los requerimientos y condiciones detallados en este pliego.

La adjudicación se realizará a una única empresa. Asimismo, se reserva el derecho de aceptar parcialmente el presente concurso de precios o rechazar a su exclusivo juicio la totalidad de las ofertas, declarando frustrado el procedimiento, sin incurrir en responsabilidad, así como aumentar o disminuir el contrato (art. 68 del TOCAF).

Se rechazarán las propuestas que contengan reservas o formulen objeciones al presente pliego y/o contengan cláusulas abusivas o que no presenten información suficiente para su evaluación.

## **EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD y DECLARACIÓN E INTERPRETACIÓN.**

La Administración podrá desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, o podrá desestimar todas las ofertas. Ninguna de estas decisiones generará derecho alguno de los participantes a reclamar por gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios.

La sola presentación de cotización se considerará como declaración de la empresa oferente de encontrarse en condiciones legales de contratar con el Estado (art. 46 del TOCAF) y de aceptar todas las condiciones establecidas en la convocatoria.

Toda cláusula imprecisa, ambigua, contradictoria u oscura a criterio de la Administración, se interpretará en el sentido más favorable a ésta.