

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

REGLON 1: PROVISIÓN DE SERVICIO TECNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPAMIENTO DE CIRCUNSCRIPCIONES JUDICIALES 1, 4 Y 5, según las siguientes especificaciones generales:

1.- Equipamiento comprendido

En el anexo I del presente pliego se detalla la nómina inicial de equipos sujetos al servicio **técnico correctivo**.

En el anexo III del presente pliego se detalla la nómina inicial de equipos sujetos al servicio **técnico preventivo**.

En el anexo V se detalla la nómina de los equipos que mensualmente serán **incorporados al servicio técnico correctivo**.

2.- Modificaciones en el equipamiento comprendido, juzgados y localidades

Con posterioridad a la firma del respectivo contrato el Poder Judicial **podrá en cualquier momento para todos los Anexos, modificar estas nóminas, incorporando o quitando o actualizando equipos y/o juzgados y/o localidades**. El adjudicatario del Servicio Técnico tendrá la posibilidad, previo a la incorporación de los equipos al servicio, de ejercer sobre los mismos la revisión o chequeos que estime pertinentes para conocer su estado de funcionamiento y operatividad, a efectos de prever eventuales servicios y/o repuestos necesarios.

El equipamiento que se incorpore, tendrá igual servicio que el comprendido en la nómina inicial, de acuerdo al anexo al que sea incorporado. En este caso el servicio se iniciará el primer día hábil del mes que se indique en la notificación que este Poder Judicial realice al adjudicatario.

3.- Mejoras y agregados en equipos:

El adjudicatario deberá prestar **idéntico servicio a las futuras y eventuales mejoras**, modificaciones o agregados que el Poder Judicial pudiera realizar sobre su parque de equipamiento incluyendo, entre otras:

- a) ampliación o cambio de memoria RAM.
- b) agregado o cambio de disco rígido.
- c) agregado o cambio de placas de red.
- d) agregado o cambio de placas controladoras de unidades periféricas externas.
- e) cambio de placa madre.

Los ítems mencionados **son sólo enunciativos y no excluyen algún otro tipo de componente que pudiera incorporarse como modificación o mejora**.

4.- Características del servicio a contratar

El Servicio Técnico de mantenimiento comprenderá:

RUBRO 1: PARA LOS EQUIPOS DETALLADOS EN EL ANEXO I: SERVICIO CORRECTIVO.

RUBRO 2: PARA LOS EQUIPOS DETALLADOS EN EL ANEXO III: SERVICIO PREVENTIVO.

RUBRO 3: PARA LOS EQUIPOS DETALLADOS EN EL ANEXO V: SERVICIO CORRECTIVO A PARTIR DEL MES INDICADO EN EL MISMO.

DESCRIPCION DE SERVICIO CORRECTIVO A PRESTAR:

Estos servicios deberán prestarse en las dependencias donde se encuentren instalados los equipos sin cargo adicional alguno para el Poder Judicial.

Se deberá realizar ante un requerimiento concreto de la Secretaría de Informática del Poder Judicial por problemas y/o desperfectos específicos en el funcionamiento del equipamiento. Este mantenimiento deberá prever además el apoyo y asesoramiento técnico necesario al personal de la Secretaría de Informática para asegurar el restablecimiento del servicio a los usuarios (reinstalación de S.O. y otros SW de base, modificación o corrección de parámetros de configuración, drivers, parámetros de red, verificación de accesibilidad a la red, SW adicionales, etc.).

Este servicio correctivo deberá asegurar el correcto funcionamiento de todos los componentes, incluidos cables, conectores, transformadores, estabilizadores de tensión, UPS, baterías, placas de comunicación, concentradores y todo otro accesorio indispensable para ello.

Conectividad de red: Con respecto a servicio de soporte por desperfectos en puestos de red, el adjudicatario debe contar con el equipamiento preciso, necesario y en perfecto estado, para testear y diagnosticar el problema de falta de conectividad de red. Asimismo, ante la falta de este servicio en alguna de las pc's que no se encuentre bajo servicio técnico y cuyo inconveniente sea exclusivamente la falta de conexión lógica (no hardware), se deberá brindar el apoyo y asesoramiento técnico necesario al personal de la Secretaría de Informática para restablecer la conectividad de red. El adjudicatario deberá acreditar la capacitación y experiencia del personal que se ocupará de estas tareas, y podrá ser cubierto con los recursos técnicos previstos para la cobertura de las 10 horas mensuales solicitadas en el ítem 12.1.

Asimismo, cuando se solicite realizar asistencia técnica en alguna Sala de Audiencia, el servicio a llevar adelante debe ser realizado por personal técnico capacitado en el manejo de recursos multimediales y dicho personal debe llevar a cabo las siguientes tareas:

- Verificar que las condiciones de suministro eléctrico sean las correctas. Consultarle al encargado de Sala donde se encuentra el tablero eléctrico y verificar que todo esté en orden. (Suele pasar que al encender las luces o al apagarlas el día anterior bajan alguna llave de los equipos de sala, o los tomas).
- Verificar que las UPS de Rack de sala y de PC de Sala estén operando normalmente y que todo esté conectado a ellas como corresponde.
- Verificar que se ejecute la secuencia de Encendido de los equipos en el Rack de Sala. Que enciendan en el orden que corresponda: Potencia, Gestor de Audio, Base de micrófonos, switch de rack, etc.
- Verificar que la PC de Sala, encienda y cargue normalmente, que tenga conectividad con el Sistema Inveniet e inicie Sesión correctamente.
- Verificar que la impresora esté en Línea, esté correctamente configurada y tenga papel. Probar que se pueda imprimir desde la PC de Sala (impresión de hoja de prueba).
- Asistir en la prueba de micrófonos y Cámaras al Encargado de Sala.
- Asistir al encargado de Sala en caso de necesitar conectar proyector, evidenciador, pen drive, notebook, zoom, etc., y probar dichos componentes antes de la audiencia.
- En caso de cualquier inconveniente que no pueda ser solucionado, dar aviso al responsable Informático de la Sede o al Jefe de Multimedia de la Secretaría de Informática, para que indique los pasos a seguir y el nivel de escalamiento a aplicar. Dar aviso, asimismo, si se detecta algo inusual, o cualquier otra situación en el control de los puntos anteriores o cualquier clase de inconveniente detectado, por más que no sea de tal gravedad que impida tomar la audiencia, a fin de buscar su resolución en tiempo y forma.

También deberá incluir el soporte lógico de los sistemas operativos y software de base en uso en el Poder Judicial. A título informativo se detallan algunos de los productos en uso a la fecha: Linux (Red Hat, Debian, Ubuntu, etc), Windows Server, VMWare, Veeam backup, Windows 10/11, Open Office, Microsoft Office, ThunderBird, Zimbra, navegadores Chrome, Mozilla, Internet Explorer, Edge, Java, instalación y configuración de firmadores digitales y certificados de firma digital, Adobe Reader DC, Xolido, VLC media player, QPlayer, 7Zip, Software de Diseño (Autocad, SketchUp Pro, Adobe Photoshop, TwinMotion, CorelDraw), manejo de importación y exportación de archivos, antivirus Trend, software de monitoreo PRTG, OCSInventory, plataformas para reuniones virtuales (zoom, meet, teams, etc.).

DESCRIPCION DE SERVICIO PREVENTIVO A PRESTAR:

Estos servicios deberán prestarse en las dependencias donde se encuentren instalados los equipos sin cargo adicional alguno para el Poder Judicial.

Se realizará una sola vez durante la vigencia del contrato y consistirá en:

- Limpieza interna de la CPU de los puesto de trabajo comprendidos en el anexo III, cumplimentando el siguiente detalle de tareas a realizar:

Antes de proceder al desarme y la limpieza:

- 1) Chequear que todos los componentes (mouse, teclado monitor, CPU, UPS e impresora, y de corresponder lector de código de Barras y/o escaner) estén presentes.
- 2) Controlar el número de inventario de CPU para ver que esté presente en el listado. Tomar luego el nombre del usuario, anotarlo en la planilla.
- 3) Chequear estado de la UPS, si la batería funciona correctamente.
- 4) Chequear estado de la pila CMOS, reemplazar en caso de ser necesario.

Desarme y limpieza:

- 1) Desconectar todos los periféricos.
- 2) Sopletear y limpiar por fuera con aire y pincel si correspondiera todos los componentes: Teclado, mouse, monitor, impresora, etc.
- 3) Repasar con un paño todos los componentes.
- 4) Retirar la CPU, desarmarla, sopletear interior con aire.

Si tuviera mucho polvo retirar memorias de los slots, limpiarlas con limpia contacto y volver a colocarla en el mismo lugar.

Armado, chequeo y control del puesto

- 1) Conectar nuevamente todos los periféricos a la CPU. Verificar que estén debidamente conectados a UPS. CPU y monitor conectados a los tomas de batería , y la impresora a un toma de estabilizador de la misma (informar por escrito en caso de presentarse algún problema de baterías, etc.)
- 2) Encenderla y probar acceso a la RED, Sistemas e impresión.
- 3) Actualizar la BIOS a la última versión disponible, respetando secuencias de actualización de corresponder.
- 4) verificar que el OCSInventory este actualizado y reportando correctamente.
- 5) Una vez probado todo hacer firmar planilla por usuario.
- 6) Guardar una copia del checklist con todos los datos para efectuar un seguimiento del mantenimiento realizado.

Dicho mantenimiento preventivo, deberá ejecutarse en su totalidad dentro de los

12 (doce) meses de contrato. En el caso de realizar un mantenimiento correctivo sobre una computadora incluida en este Rubro, se podrá realizar en conjunto el mantenimiento preventivo a los efectos de minimizar y agilizar este servicio. Dicha tarea debe coordinarse con la Secretaría de Informática a fin de confeccionar el cronograma de acceso a las dependencias donde estén los equipos involucrados en el mantenimiento preventivo.

Nota: El servicio de mantenimiento preventivo (limpieza y lubricación) sobre impresoras, teclados y mouses será realizado por personal del Poder Judicial, el cual ha sido capacitado específicamente al efecto.

-Mantenimiento Preventivo de Rack de comunicaciones y de Servidores comprendidos en el anexo III, cumplimentando el siguiente detalle de tareas a realizar:

- Limpieza de polvo y suciedad interior y exterior de los gabinetes y de todos los componentes instalados en los Racks de Comunicaciones de Datos y de Servidores en caso de corresponder.(Equipos de comunicaciones, activos y/o servidores, módems, routers, etc.).
- Verificación de correcto conexionado de todos los componentes.
- Verificación del correcto funcionamiento de las UPS de cada rack. Notificar en caso de detectar algún inconveniente o falla. Si la UPS cuenta con cobertura de Serv. Técnico reportar y reparar la falla.
- Verificar la correcta conexión a UPS de todos los componentes que necesitan alimentación eléctrica de red.
- Ordenar cableados de activos y sus respectivas patcheras y organizadores. Reportar en caso de necesitar agregar algún componente (organizador, Patchera, etc.).
- Registrar en forma fotográfica y/o video el estado inicial y el trabajo terminado en cada intervención.
- En caso de Servidores verificar la correcta conexión a la red de datos y el acceso a las placas de Administración: IDRAC Dell, ILO HP, etc. Notificar en caso de no estar conectadas correctamente, proceder a conexionado en caso de ser posible con soporte del Área de Infraestructura.
- Notificar de existir algún desperfecto o alarma presente en cualquiera de los dispositivos.
- Efectuar pruebas de conexión a las redes internas y externas y de todos los servicios de datos correspondientes al finalizar el trabajo. Notificar al Área

de Infraestructura del resultado de las pruebas y en caso de existir fallas de servicios y/o acceso a sistemas utilizados.

- Tomar nota de los números de inventario y de serie de cada dispositivo y equipamiento conectado a cada Rack, y notificarlo al Área de Infraestructura.

El trabajo deberá ser realizado después de las 13 hs, siendo coordinado previamente con el Área de Infraestructura.

5.- Plazo del servicio

El servicio será por el plazo de 1 (uno) año, a partir de la adjudicación para los equipos y sistemas contratados inicialmente, a partir de la fecha de incorporación y hasta el vencimiento del presente contrato para los equipos del anexo V y para los equipos que se incorporen según cláusula 2.

6.- Horario de atención

El adjudicatario deberá garantizar el correcto funcionamiento del parque de equipos, **brindando el servicio todos los días hábiles en el horario de 06:45 a 21 horas (de seis cuarenta y cinco a veintiuna). Además deberá disponer una guardia pasiva mínima, en cada una de las circunscripciones judiciales, los días inhábiles, sábados, domingos y feriados, a coordinar con la Secretaría de Informática.**

Asimismo, deberá dar atención y solución en el transcurso de las 12 horas de recibido un reporte en la sede de Santa Fe, y dentro de las 24 horas en las restantes dependencias judiciales.

El adjudicatario deberá acreditar y presentar la modalidad en que asegurará estos horarios, incluyendo y a modo de ejemplo: números telefónicos, nombre de los responsables principales y técnicos, modalidad de la comunicación de los reportes, etc.

A tal efecto tendrá que disponer de Oficinas, con personal perteneciente a la empresa (deberá indicar un listado con los mismos), como así también stock de repuestos para cubrir los eventuales incidentes, en la ciudad de Santa Fe; dicha oficina deberá estar dispuestas para recibir los pedidos de servicios dentro de los horarios establecidos en este punto. A tal efecto, tendrá que contar con los elementos de comunicación necesarios para recepcionarlos, y que sean notificados y consensuados con el Poder Judicial.

No se aceptarán fallas o bajas de servicio de cualquier elemento comprendido en el contrato que superen 12 (doce) horas corridas o 24 (veinticuatro) horas alternadas en el mes en la ciudad de Santa Fe, o 24 (veinticuatro) horas corridas o 36 (treinta y seis) horas alternadas en el mes en las

demás dependencias judiciales, desde que el adjudicatario sea notificado del problema.

El adjudicatario, deberá, asimismo, para las restantes dependencias judiciales involucradas, acreditar y presentar la modalidad en que prestará los requerimientos de servicios: sub-contratos, local propio, personal propio en el sitio, y los respectivos datos de contacto, etc. , antes de la firma del contrato respectivo.

7.- Material

El servicio técnico deberá proveer **sin costo adicional alguno**, todos los repuestos necesarios, **sin excepción alguna**, para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos en tiempo y forma.

Los repuestos, partes o equipos, que sustituyan a los defectuosos deberán ser **de la misma calidad y nivel** de prestación que el original.

En el caso de partes o equipos deberán estar en **buen estado de conservación**.

Además deberá disponer del instrumental y los circuitos y/o manuales técnicos necesarios para prestar el servicio debiendo contar, previo a la firma del contrato respectivo, del parque de repuestos originales necesarios, incluyendo en forma no limitativa: baterías de ups, cabezales de impresoras, carros y ejes de impresoras, circuitos integrados, discos rígidos, chips, fusibles, conectores, placas de red, fuentes, etc., para brindar la solución técnica pertinente ante cualquier tipo de problema.

Estará a cargo del adjudicatario la provisión e instalación sin cargo alguno, de baterías de ups y de pc portables, aún en el caso de agotamiento de su vida útil.

El adjudicatario deberá proveer, cuando resulte necesario, sin cargo alguno para este Poder Judicial, de los fusores y de los kits de mantenimiento para las impresoras láser incluidas en los Anexos I y V.

En ningún caso el Poder Judicial aceptará que el adjudicatario alegue falta de disponibilidad de repuestos y/o elementos de trabajo.

Además el servicio deberá proveer la disponibilidad de personal técnico por todo el tiempo de la cobertura.

8.- Multas por incumplimiento

En caso de no cumplirse con los plazos estipulados para el mantenimiento correctivo (Anexos I y V) y Consultorías de Software, se aplicará automáticamente una multa por incumplimiento, sin que por ello el Poder Judicial pierda el derecho de iniciar los trámites de aplicación de penalidades por incumplimiento de contrato, o los contemplados en la Legislación vigente.

La multa por incumplimiento se calculará de la siguiente manera:

$$M = (A-B) \times C / 50$$

donde

M: Multa por incumplimiento.-

A: Cantidad de horas de la detención del equipamiento o del Sistema.-

B: Cantidad de horas del período de gracia, mencionado en el punto 6.-

C: Valor mensual del abono del equipamiento afectado o del sistema.-

En caso de que el incumplimiento por parte del adjudicatario se reiterara de manera tal que, a criterio de la Excma. Corte Suprema de Justicia, afecte el normal desenvolvimiento de las actividades del Poder Judicial, éste podrá rescindir el contrato sin previo aviso, además de iniciar las acciones legales que correspondieran.-

A los efectos del control del cumplimiento de los términos establecidos en los puntos 4 y 6 y de la aplicación de la multa si correspondieran, serán utilizados únicamente los registros que la Secretaría de Informática llevará al efecto en las ciudad de Santa Fe, y las constancias firmadas por los responsables del equipamiento en las demás localidades.-

9.- Reemplazo definitivos de equipos y componentes

Debido fundamentalmente a cambios tecnológicos en la fabricación de equipos y componentes informáticos que produzcan que modelos existentes en el Poder Judicial y objeto de este contrato queden discontinuados y ante el deterioro definitivo de cualquiera de ellos, el adjudicatario deberá reemplazarlo por otro, de igual o superior calidad y nivel de prestaciones, nuevo o en buen estado de conservación. Este cambio deberá ser notificado con la fundamentación correspondiente al Poder Judicial, el que efectuadas las verificaciones correspondientes autorizará el mismo.

10.- Reemplazo temporario de equipos

En caso de tener que retirarse el equipamiento reportado, deberá preverse la **inmediata (al mismo tiempo que se retira)** provisión de equipamiento de iguales características, como reemplazo del original, hasta tanto se produzca el reintegro del mismo. Este equipo deberá brindar las mismas o superiores prestaciones que el original (Hardware y Software existente al momento de la falla y deberá quedar **en servicio en las mismas condiciones en que se encontraba**).

Caso contrario se computará el tiempo que dure la reparación del original a los efectos de la aplicación de la cláusula 8.

En caso de que este equipo sea un servidor, se deberá prestar el soporte

lógico necesario para la puesta en servicio en las mismas condiciones en que se encontraba.

El adjudicatario deberá acreditar la capacitación y experiencia del personal que se ocupará de estas tareas, y podrá ser cubierto con los recursos técnicos previstos para la cobertura de las 10 horas mensuales solicitadas en el ítem 12.1.

11.- Lugar de la prestación

El adjudicatario deberá prestar los servicios según el tipo de Rubro, en el lugar en donde el equipamiento esté instalado, lo cual se detalla en los Anexos.

Durante la vigencia del contrato pueden sufrir cambios en su lugar de instalación y/o ubicación incluyendo la posibilidad de trasladarse a otras localidades de la misma zona. La Secretaría de Informática del Poder Judicial notificará al adjudicatario el cambio de lugar físico del equipamiento.

El retiro de un equipamiento, dispositivo, etc., que contenga información que a criterio de este Poder Judicial se considere confidencial, podrá ser retirado solo en casos excepcionales y con las correspondientes autorizaciones. A los efectos de la reparación de este equipamiento, el Poder Judicial asignará el espacio físico para desarrollar las tareas necesarias en los Tribunales de Santa Fe, Rafaela y Reconquista, según se coordine previamente.

12.- Otros Servicios

Por ítems separados, se solicita al oferente la cotización de:

12.1- Servicio de Consultoría de Software: **60 horas mensuales** de capacitación, soporte, consulta técnica que se deberán brindar en las circunscripciones 1 y/o 4 y/o 5, según se disponga. Dichas horas de no ser consumidas en el mes en curso, serán acumulables a los meses subsiguientes dentro del periodo del contrato.

Se deberá designar líderes de proyecto por parte de la empresa quienes serán los responsables de coordinar la resolución de los requerimientos técnicos que surjan bajo los servicios de gestión planteados por el Poder Judicial comprendidos en el punto 12.1.

A los fines de realizar el seguimiento de proyectos, la Secretaría de Informática convocará a reuniones periódicas cuya frecuencia se establecerá para cada proyecto, pudiendo llegar a ser, como máximo dos veces al mes.

A su vez, dichas horas de consultoría señaladas en el punto 12.1, serán utilizadas por el Poder Judicial en los distintos temas de investigación y aspectos que hagan

a la mejora del servicio, distribuidas de la siguiente manera:

-10 (diez) horas mensuales, dispuestas para capacitación al personal del Poder Judicial sin límite de asistentes y consultoría por parte del adjudicatario, en aspectos o servicios críticos, a saber, principalmente:

- Administración, Configuración, Comunicaciones, Conectividad, etc., de servidores.
- Conectividad, configuración de activos de red, servicios y aplicaciones entre servidores instalados en los Centros de Datos de todas las circunscripciones judiciales.
- Administración y Configuración de servicios de correo e Internet utilizados por el Poder Judicial.
- Políticas de seguridad de los distintos S.Operativos mencionados, información y actualización sobre nuevas herramientas que existan en el mercado y que sean de utilidad para los proyectos a desarrollar por el Poder Judicial.
- Consultoría sobre administración y/o configuración de VMWare, Veeam Backup, antivirus Trend.
- Consultoría sobre instalación y configuración de componentes de firma digital.

Importante: Dicha capacitación y consultoría **debe** ser llevada adelante por personal certificado en el producto. A tal efecto, el adjudicatario arbitrará los medios para tal fin.

-50 (cincuenta) horas mensuales, utilizables para toda actividad de soporte que este Poder Judicial considere necesario, entre otras: guardias y asistencias técnicas varias, consultorías y atención de reportes de equipamiento no incluido en los anexos I y V.

En cuanto a este rubro 12.1, El Poder Judicial, podrá dar de baja este servicio cuando así lo considere pertinente, notificando al adjudicatario con 30 (treinta) días de antelación de la baja del mismo.

En caso de que el Poder Judicial, requiriera la incorporación de horas de consultoría adicionales, dentro del plazo anual establecido por el presente Pliego, será informado con la debida antelación al adjudicatario. Por lo tanto, se requiere se contemple el costo de la hora de consultoría adicional en la oferta.

12.2- Personal técnico en Guardia Activa para Circunscripción I: deberá prestarse en la Secretaría de Informática de la ciudad de Santa Fe. Prestará servicio activo y permanente en el horario de 7 a 14 hs ó de 13 a 20 hs y servirá de soporte, en todas las tareas que se desarrollan en el Departamento de Infraestructura,

fundamentalmente en lo que respecta a atención a usuarios y resolución de problemas de nivel de puesto final, dispositivos periféricos, conectividad de red, navegación, software de base de pc's, y configuración de aplicativos en uso en este Poder Judicial, etc.

El Poder Judicial, podrá dar de baja este servicio solicitado en el punto 12.2, notificando al adjudicatario con 60 (sesenta) días de antelación; asimismo, el Poder Judicial podrá cambiar el horario de la guardia activa, pasándolo de matutino a vespertino y/o viceversa, cuando así lo considere pertinente, notificando al adjudicatario con 30 (treinta) días de antelación de la modificación del mismo.

13.- Modalidad de contratación

La facturación del servicio de mantenimiento técnico se realizará por mes vencido tal como se aclara en el punto 7 de las cláusulas administrativas **-FORMA DE PAGO-** incluyendo dentro de las mismas los servicios prestados durante el período a facturar.

El Poder Judicial podrá rescindir el contrato, sin generar derecho a indemnización alguna. En este caso notificará fehacientemente al adjudicatario con 60 (sesenta) días de preaviso.-

14.- Ofertas:

La oferta deberá ser integral y por todo concepto incluyendo en el costo del servicio todas las prestaciones solicitadas en el presente renglón y según lo detallado en anexos I, III y V.

La oferta deberá incluir todos los servicios y todos los equipos de todas las localidades, según el anexo respectivo y según lo solicitado en el presente renglón.

El oferente deberá tener en cuenta que, a los efectos de la evaluación y consideración de la oferta se deberán cumplir estrictamente los requisitos exigidos, siendo desestimada aquella oferta que no cumpla o condicione alguno de los requerimientos explicitados en este renglón o realice cualquier otro tipo de condicionamiento en la oferta.

15.- Forma de cotizar

La oferta deberá cotizar:

- el costo del abono mensual para el servicio correctivo para cada tipo de equipo de los Anexos I y V,

- el costo por única vez para el servicio preventivo para cada equipo del Anexo III,
- el costo total mensual de cada Anexo,
- el costo total anual para cada tipo de equipo de los Anexos I, III y V,
- el costo total anual de cada Anexo,
- el costo mensual del servicio solicitado en el punto 12.1,
- el costo de la hora de consultoría adicional,
- el costo mensual del servicio solicitado en el punto 12.2,
- el costo total anual de la oferta.

El costo unitario mensual por tipo de equipo, antes mencionado, será utilizado para calcular las variaciones de costo que se produzcan por el agregado y el retiro de equipos y/o juzgados conforme a lo estipulado en la cláusula 2, salvo aclaración expresa del oferente de cotizar a los que se agreguen por un menor valor.

En caso que el equipamiento que se incorpore al servicio, según la cláusula mencionada, no pertenezca a ninguno de los tipos previstos en la oferta inicial, el adjudicatario remitirá al Poder Judicial, dentro de los cinco (5) días hábiles de la recepción de la notificación de ampliación, el presupuesto del servicio mensual unitario para dicho equipo, el que no podrá superar el 1,5% del costo de mercado de dicho equipamiento.

El Poder Judicial no reconocerá gastos adicionales por ningún concepto.

16.- Características del Oferente:

- Deberá ser una Empresa legalmente constituida, conforme a las leyes vigentes, con estructura técnica y antecedentes como proveedores de servicio acordes al servicio técnico y soporte solicitados.
- Deberá describir los recursos físicos y humanos con los que dispone, deberá conformar un equipo de trabajo de al menos tres (3) personas, con dedicación “full time” para cubrir las tareas descriptas en el presente renglón y deberá contar además del equipo técnico, con recursos humanos en administración y logística, detallando como mínimo: niveles de escalamiento de incidentes, antecedentes del personal técnico, detalle de medios de movilidad propios, y medios de comunicación a utilizar. **El personal técnico deberá certificar su capacitación en todos los aspectos técnicos mencionados, sistemas operativos y todo el software de base solicitados.**
- A los efectos de garantizar la logística que requiere el servicio, en relación al traslado de equipamiento (PCs, servidores, monitores, impresoras, UPS) a las distintas localidades y dependencias involucradas, deberá contar con al menos 2 (dos) unidades utilitarias propias para el traslado de dichos equipos. Cada

vehículo debe contar con póliza de seguro de mercadería transportada.

- Podrá agregar en la oferta las características del servicio de mantenimiento técnico a prestar, dentro del marco expresado y solicitado en el presente renglón, especificar metodología operativa, localización de los laboratorios de estudio y reparación, lista de repuestos disponibles, detalle del instrumental que se dispone a utilizar, disponibilidad de información técnica necesaria, circuitos, manuales, etc.

- Adjuntará a la oferta la documentación y/o certificación probatoria correspondiente.

- Deberá disponer como mínimo, en la ciudad de Santa Fe, de adecuado laboratorio de estudio, análisis y reparaciones a nivel de componentes y con **personal idóneo permanente perteneciente a la empresa.**

- Deberá notificar por escrito y mantener actualizada la lista del personal técnico autorizado para la prestación del servicio, especificando:

-Apellido y Nombres.

-Nro. de Documento.

-Especialidad y Área de atención.

-Capacitación y experiencia.

-Lugar de residencia.

- Deberá informar en las presentaciones, las nóminas de las empresas subcontratadas y su personal (en caso de que las hubiera) para atender los requerimientos de las distintas dependencias judiciales.

-Deberá suministrar una lista de las empresas y organizaciones, Públicas o Privadas, a las que provean, o hayan provisto dentro de los últimos 5 años, servicios técnicos informáticos, preferentemente servicio técnico por abono, detallando teléfono de contacto y nombre y apellido de referente a los fines que la Secretaría de Informática pueda verificar los antecedentes presentados.

17.- Adjudicación Se realizará por renglón completo, considerando por separado los renglones establecidos del presente pliego, pudiendo por lo tanto adjudicarse cada renglón mencionado a distintos proveedores.

18.- Documentación mensual del servicio

El adjudicatario deberá presentar obligatoriamente, en la mesa de entrada de la Secretaría de Informática:

I) La documentación relativa a los reemplazos definitivos realizados.

II) La documentación relativa a los reemplazos temporarios realizados.

III) La documentación relativa al mantenimiento preventivo de los puestos de trabajo que se hayan realizado, si correspondiere.

III) A efectos de la certificación del servicio de mantenimiento correctivo el adjudicatario deberá presentar un comprobante por cada equipo reparado que

contenga la siguiente información:

- a) Identificación del dispositivo por el número de serie.
- b) Descripción del dispositivo por tipo y modelo.
- c) Ubicación del dispositivo indicando repartición, dirección, oficina o lugar.
- d) Estado general del equipo al momento de la atención: bueno-regular-malo-con faltantes: SI (cuales)/NO.
- e) Fecha y hora de prestación del servicio.
- f) Condiciones finales del dispositivo: reparado - retirado- a prueba - detenido.
- g) Descripción del trabajo efectuado, solución aplicada y tiempo de reparación.
- h) Conformidad del usuario a cargo de la dependencia, con firma, aclaración y número de documento.
- i) Conformidad del usuario a cargo de la dependencia, con firma, aclaración y número de documento dónde se realizó el mantenimiento preventivo, en caso de corresponder.
- j) Firma y aclaración del nombre del técnico interviniente.

Esta será la documentación justificante a efectos de que se pueda proceder al pago del servicio.

En todos los casos la documentación presentada deberá estar avalada previamente por la Secretaría de Informática.

19.- Confidencialidad de la Información.

Atento a la naturaleza confidencial de la información almacenada en los equipos del Poder Judicial, el adjudicatario arbitrará las medidas de seguridad pertinentes para impedir la divulgación de los datos que por sí o por los terceros a su cargo, hubieran sido de su conocimiento. Caso contrario será pasible de las sanciones que correspondan según la legislación vigente.

Asimismo, sólo se permitirá el ingreso a dependencias del Poder Judicial, del personal de la empresa que resulte adjudicataria, cuando éste figure en las nóminas de personal presentadas oportunamente por la empresa.

20.- Observaciones.

Atento a que el Poder Judicial cuenta en su estructura con equipamiento informático con cobertura por garantía prestado por distintas empresas y con servicios de distinta índole contratados y/o licitados, el que resulte adjudicatario en el presente llamado a Licitación, deberá prestar el servicio de manera que no interfiera ni modifique los prestados por otras empresas prestatarias de este Poder

Judicial (interactuando en los casos que sea necesario, respetando normas de seguridad establecidas, etc).-

21.- Relevamiento.

El oferente podrá solicitar una visita de relevamiento a los fines de poder contar con información precisa y concreta de tipo y cantidad de incidentes producidos durante el año 2022 que considere necesaria para la construcción de la cotización del servicio correctivo. La visita debe ser solicitada, hasta 10 días corridos antes de la fecha de apertura de la licitación, por mail a la Secretaría de Informática de Santa Fe al email: informatica@justiciasantafe.gov.ar

22. DESCUENTO:

En caso que la oferta incluya algún tipo de descuento, los precios unitarios ofertados se modificarán proporcionalmente teniendo en cuenta el descuento ofrecido. En virtud de ello, los precios que resulten, con el descuento ya aplicado, por cada ítem o servicio, serán imputados a las altas y/o bajas programadas y/o para los eventuales servicios. Asimismo, transcurrido el primer año de contrato, en caso de procederse a sus respectivas renovaciones según lo previsto en el Acta N° 44, serán tenidos en cuenta para la determinación del nuevo importe, los descuentos que fueren ofrecidos.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo precedentemente, el oferente deberá acompañar idéntico detalle de los ítems ofertados con el descuento aplicado.

REGLON 2: PROVISIÓN DE SERVICIO TECNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPAMIENTO DE CIRCUNSCRIPCIONES JUDICIALES 2 Y 3, según las siguientes especificaciones generales:

1.- Equipamiento comprendido

En el anexo II del presente pliego se detalla la nómina inicial de equipos sujetos al servicio **técnico correctivo**.

En el anexo IV del presente pliego se detalla la nómina inicial de equipos sujetos al servicio **técnico preventivo**.

En el anexo VI se detalla la nómina de los equipos que mensualmente serán **incorporados al servicio técnico correctivo**.

2.- Modificaciones en el equipamiento comprendido, juzgados y localidades

Con posterioridad a la firma del respectivo contrato el Poder Judicial **podrá en cualquier momento para todos los Anexos, modificar estas nóminas, incorporando o quitando o actualizando equipos y/o juzgados y/o localidades**. El adjudicatario del Servicio Técnico tendrá la posibilidad, previo a la incorporación de los equipos al servicio, de ejercer sobre los mismos la revisión o chequeos que estime pertinentes para conocer su estado de funcionamiento y operatividad, a efectos de prever eventuales servicios y/o repuestos necesarios.

El equipamiento que se incorpore, tendrá igual servicio que el comprendido en la nómina inicial, de acuerdo al anexo al que sea incorporado. En este caso el servicio se iniciará el primer día hábil del mes que se indique en la notificación que este Poder Judicial realice al adjudicatario.

3.- Mejoras y agregados en equipos:

El adjudicatario deberá prestar **idéntico servicio a las futuras y eventuales mejoras**, modificaciones o agregados que el Poder Judicial pudiera realizar sobre su parque de equipamiento incluyendo, entre otras:

- a) ampliación o cambio de memoria RAM.
- b) agregado o cambio de disco rígido.
- c) agregado o cambio de placas de red.
- d) agregado o cambio de placas controladoras de unidades periféricas externas.
- e) cambio de placa madre.

Los ítems mencionados **son sólo enunciativos y no excluyen algún otro tipo de componente que pudiera incorporarse como modificación o mejora**.

4.- Características del servicio a contratar

El Servicio Técnico de mantenimiento comprenderá:

RUBRO 1: PARA LOS EQUIPOS DETALLADOS EN EL ANEXO II: SERVICIO CORRECTIVO.

RUBRO 2: PARA LOS EQUIPOS DETALLADOS EN EL ANEXO IV: SERVICIO PREVENTIVO.

RUBRO 3: PARA LOS EQUIPOS DETALLADOS EN EL ANEXO VI: SERVICIO CORRECTIVO A PARTIR DEL MES INDICADO EN EL MISMO.

DESCRIPCION DE SERVICIO CORRECTIVO A PRESTAR:

Estos servicios deberán prestarse en las dependencias donde se encuentren instalados los equipos sin cargo adicional alguno para el Poder Judicial.

Se deberá realizar ante un requerimiento concreto de la Secretaría de Informática del Poder Judicial por problemas y/o desperfectos específicos en el funcionamiento del equipamiento. Este mantenimiento deberá prever además el apoyo y asesoramiento técnico necesario al personal de la Secretaría de Informática para asegurar el restablecimiento del servicio a los usuarios (reinstalación de S.O. y otros SW de base, modificación o corrección de parámetros de configuración, drivers, parámetros de red, verificación de accesibilidad a la red, SW adicionales, etc.).

Este servicio correctivo deberá asegurar el correcto funcionamiento de todos los componentes, incluidos cables, conectores, transformadores, estabilizadores de tensión, UPS, baterías, placas de comunicación, concentradores y todo otro accesorio indispensable para ello.

Conectividad de red: Con respecto a servicio de soporte por desperfectos en puestos de red, el adjudicatario debe contar con el equipamiento preciso, necesario y en perfecto estado, para testear y diagnosticar el problema de falta de conectividad de red. Asimismo, ante la falta de este servicio en alguna de las pc's que no se encuentre bajo servicio técnico y cuyo inconveniente sea exclusivamente la falta de conexión lógica (no hardware), se deberá brindar el apoyo y asesoramiento técnico necesario al personal de la Secretaría de Informática para restablecer la conectividad de red. El adjudicatario deberá acreditar la capacitación y experiencia del personal que se ocupará de estas tareas, y podrá ser cubierto con los recursos técnicos previstos para la cobertura de las 10 horas mensuales solicitadas en el ítem 12.1.

Asimismo, cuando se solicite realizar asistencia técnica en alguna Sala de Audiencia, el servicio a llevar adelante debe ser realizado por personal técnico capacitado en el manejo de recursos multimediales y dicho personal debe llevar a cabo las siguientes tareas:

- Verificar que las condiciones de suministro eléctrico sean las correctas. Consultarle al encargado de Sala donde se encuentra el tablero eléctrico y verificar que todo esté en orden. (Suele pasar que al encender las luces o al apagarlas el día anterior bajan alguna llave de los equipos de sala, o los tomas).
- Verificar que las UPS de Rack de sala y de PC de Sala estén operando normalmente y que todo esté conectado a ellas como corresponde.
- Verificar que se ejecute la secuencia de Encendido de los equipos en el Rack de Sala. Que enciendan en el orden que corresponda: Potencia, Gestor de Audio, Base de micrófonos, switch de rack, etc.
- Verificar que la PC de Sala, encienda y cargue normalmente, que tenga conectividad con el Sistema Inveniet e inicie Sesión correctamente.
- Verificar que la impresora esté en Línea, esté correctamente configurada y tenga papel. Probar que se pueda imprimir desde la PC de Sala (impresión de hoja de prueba).
- Asistir en la prueba de micrófonos y Cámaras al Encargado de Sala.
- Asistir al encargado de Sala en caso de necesitar conectar proyector, evidenciador, pen drive, notebook, zoom, etc., y probar dichos componentes antes de la audiencia.
- En caso de cualquier inconveniente que no pueda ser solucionado, dar aviso al responsable Informático de la Sede o al Jefe de Multimedia de la Secretaría de Informática, para que indique los pasos a seguir y el nivel de escalamiento a aplicar. Dar aviso, asimismo, si se detecta algo inusual, o cualquier otra situación en el control de los puntos anteriores o cualquier clase de inconveniente detectado, por más que no sea de tal gravedad que impida tomar la audiencia, a fin de buscar su resolución en tiempo y forma.

También deberá incluir el soporte lógico de los sistemas operativos y software de base en uso en el Poder Judicial. A título informativo se detallan algunos de los productos en uso a la fecha: Linux (Red Hat, Debian, Ubuntu, etc), Windows Server, VMWare, Veeam backup, Windows 10/11, Open Office, Microsoft Office, ThunderBird, Zimbra, navegadores Chrome, Mozilla, Internet Explorer, Edge, Java, instalación y configuración de firmadores digitales y certificados de firma digital, Adobe Reader DC, Xolido, VLC media player, QPlayer, 7Zip, Software de Diseño (Autocad, SketchUp Pro, Adobe Photoshop, TwinMotion, CorelDraw), manejo de importación y exportación de archivos, antivirus Trend, software de monitoreo PRTG, OCSInventory, plataformas para reuniones virtuales (zoom, meet, teams, etc.).

DESCRIPCION DE SERVICIO PREVENTIVO A PRESTAR:

Estos servicios deberán prestarse en las dependencias donde se encuentren instalados los equipos sin cargo adicional alguno para el Poder Judicial.

Se realizará una sola vez durante la vigencia del contrato y consistirá en:

- Limpieza interna de la CPU de los puesto de trabajo comprendidos en el anexo IV, cumplimentando el siguiente detalle de tareas a realizar:

Antes de proceder al desarme y la limpieza:

- 5) Chequear que todos los componentes (mouse, teclado monitor, CPU, UPS e impresora, y de corresponder lector de código de Barras y/o escaner) estén presentes.
- 6) Controlar el número de inventario de CPU para ver que esté presente en el listado. Tomar luego el nombre del usuario, anotarlo en la planilla.
- 7) Chequear estado de la UPS, si la batería funciona correctamente.
- 8) Chequear estado de la pila CMOS, reemplazar en caso de ser necesario.

Desarme y limpieza:

- 1)Desconectar todos los periféricos.
- 2) Sopletear y limpiar por fuera con aire y pincel si correspondiera todos los componentes: Teclado, mouse, monitor, impresora, etc.
- 3) Repasar con un paño todos los componentes.
- 4) Retirar la CPU, desarmarla, sopletear interior con aire.

Si tuviera mucho polvo retirar memorias de los slots, limpiarlas con limpia contacto y volver a colocarla en el mismo lugar.

Armado, chequeo y control del puesto

- 1) Conectar nuevamente todos los periféricos a la CPU. Verificar que estén debidamente conectados a UPS. CPU y monitor conectados a los tomas de batería , y la impresora a un toma de estabilizador de la misma (informar por escrito en caso de presentarse algún problema de baterías, etc.)
- 2) Encenderla y probar acceso a la RED, Sistemas e impresión.
- 3) Actualizar la BIOS a la última versión disponible, respetando secuencias de actualización de corresponder.
- 4) verificar que el OCSInventory este actualizado y reportando correctamente.
- 5) Una vez probado todo hacer firmar planilla por usuario.
- 6) Guardar una copia del checklist con todos los datos para efectuar un seguimiento del mantenimiento realizado.

Dicho mantenimiento preventivo, deberá ejecutarse en su totalidad dentro de los

12 (doce) meses de contrato. En el caso de realizar un mantenimiento correctivo sobre una computadora incluida en este Rubro, se podrá realizar en conjunto el mantenimiento preventivo a los efectos de minimizar y agilizar este servicio. Dicha tarea debe coordinarse con la Secretaría de Informática a fin de confeccionar el cronograma de acceso a las dependencias donde estén los equipos involucrados en el mantenimiento preventivo.

Nota: El servicio de mantenimiento preventivo (limpieza y lubricación) sobre impresoras, teclados y mouses será realizado por personal del Poder Judicial, el cual ha sido capacitado específicamente al efecto.

-Mantenimiento Preventivo de Rack de comunicaciones y de Servidores comprendidos en el anexo IV, cumplimentando el siguiente detalle de tareas a realizar:

- Limpieza de polvo y suciedad interior y exterior de los gabinetes y de todos los componentes instalados en los Racks de Comunicaciones de Datos y de Servidores en caso de corresponder.(Equipos de comunicaciones, activos y/o servidores, módems, routers, etc.).
- Verificación de correcto conexionado de todos los componentes.
- Verificación del correcto funcionamiento de las UPS de cada rack. Notificar en caso de detectar algún inconveniente o falla. Si la UPS cuenta con cobertura de Serv. Técnico reportar y reparar la falla.
- Verificar la correcta conexión a UPS de todos los componentes que necesitan alimentación eléctrica de red.
- Ordenar cableados de activos y sus respectivas patcheras y organizadores. Reportar en caso de necesitar agregar algún componente (organizador, Patchera, etc.).
- Registrar en forma fotográfica y/o video el estado inicial y el trabajo terminado en cada intervención.
- En caso de Servidores verificar la correcta conexión a la red de datos y el acceso a las placas de Administración: IDRAC Dell, ILO HP, etc. Notificar en caso de no estar conectadas correctamente, proceder a conexionado en caso de ser posible con soporte del Área de Infraestructura.
- Notificar de existir algún desperfecto o alarma presente en cualquiera de los dispositivos.
- Efectuar pruebas de conexión a las redes internas y externas y de todos los servicios de datos correspondientes al finalizar el trabajo. Notificar al Área

de Infraestructura del resultado de las pruebas y en caso de existir fallas de servicios y/o acceso a sistemas utilizados.

- Tomar nota de los números de inventario y de serie de cada dispositivo y equipamiento conectado a cada Rack, y notificarlo al Área de Infraestructura.

El trabajo deberá ser realizado después de las 13 hs, siendo coordinado previamente con el Área de Infraestructura.

5.- Plazo del servicio

El servicio será por el plazo de 1 (uno) año, a partir de la adjudicación para los equipos y sistemas contratados inicialmente, a partir de la fecha de incorporación y hasta el vencimiento del presente contrato para los equipos del anexo VI y para los equipos que se incorporen según cláusula 2.

6.- Horario de atención

El adjudicatario deberá garantizar el correcto funcionamiento del parque de equipos, **brindando el servicio todos los días hábiles en el horario de 06:45 a 21 horas (de seis cuarenta y cinco a veintiuna). Además deberá disponer una guardia pasiva mínima, en cada una de las circunscripciones judiciales, los días inhábiles, sábados, domingos y feriados, a coordinar con la Secretaría de Informática.**

Asimismo, deberá dar atención y solución en el transcurso de las 12 horas de recibido un reporte en la sede de Rosario, y dentro de las 24 horas en las restantes dependencias judiciales.

El adjudicatario deberá acreditar y presentar la modalidad en que asegurará estos horarios, incluyendo y a modo de ejemplo: números telefónicos, nombre de los responsables principales y técnicos, modalidad de la comunicación de los reportes, etc.

A tal efecto tendrá que disponer de Oficinas, con personal perteneciente a la empresa (deberá indicar un listado con los mismos), como así también stock de repuestos para cubrir los eventuales incidentes, en la ciudad de Rosario; dicha oficina deberá estar dispuestas para recibir los pedidos de servicios dentro de los horarios establecidos en este punto. A tal efecto, tendrá que contar con los elementos de comunicación necesarios para recepcionarlos, y que sean notificados y consensuados con el Poder Judicial y los mismos deberán ser notificados y autorizados por el Poder Judicial.

No se aceptarán fallas o bajas de servicio de cualquier elemento comprendido en el contrato que superen 12 (doce) horas corridas o 24 (veinticuatro) horas alternadas en el mes en la ciudad de Rosario, o 24

(veinticuatro) horas corridas o 36 (treinta y seis) horas alternadas en el mes en las demás dependencias judiciales, desde que el adjudicatario sea notificado del problema.

El adjudicatario, deberá, asimismo, para las restantes dependencias judiciales involucradas, acreditar y presentar la modalidad en que prestará los requerimientos de servicios: sub-contratos, local propio, personal propio en el sitio, y los respectivos datos de contacto, etc. , antes de la firma del contrato respectivo.

7.- Material

El servicio técnico deberá proveer **sin costo adicional alguno**, todos los repuestos necesarios, **sin excepción alguna**, para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos en tiempo y forma.

Los repuestos, partes o equipos, que sustituyan a los defectuosos deberán ser **de la misma calidad y nivel** de prestación que el original.

En el caso de partes o equipos deberán estar en **buen estado de conservación**.

Además deberá disponer del instrumental y los circuitos y/o manuales técnicos necesarios para prestar el servicio debiendo contar, previo a la firma del contrato respectivo, del parque de repuestos originales necesarios, incluyendo en forma no limitativa: baterías de ups, cabezales de impresoras, carros y ejes de impresoras, circuitos integrados, discos rígidos, chips, fusibles, conectores, placas de red, fuentes, etc., para brindar la solución técnica pertinente ante cualquier tipo de problema.

Estará a cargo del adjudicatario la provisión e instalación sin cargo alguno, de baterías de ups y de pc portables, aún en el caso de agotamiento de su vida útil.

El adjudicatario deberá proveer, cuando resulte necesario, sin cargo alguno para este Poder Judicial, de los fusores y de los kits de mantenimiento para las impresoras láser incluídas en los Anexos II y VI.

En ningún caso el Poder Judicial aceptará que el adjudicatario alegue falta de disponibilidad de repuestos y/o elementos de trabajo.

Además el servicio deberá proveer la disponibilidad de personal técnico por todo el tiempo de la cobertura.

8.- Multas por incumplimiento

En caso de no cumplirse con los plazos estipulados para el mantenimiento correctivo (Anexos II y VI) y Consultorías de Software, se aplicará automáticamente una multa por incumplimiento, sin que por ello el Poder Judicial pierda el derecho de iniciar los trámites de aplicación de penalidades por incumplimiento de contrato, o los contemplados en la Legislación vigente.

La multa por incumplimiento se calculará de la siguiente manera:

$$M = (A-B) \times C / 50$$

donde

M: Multa por incumplimiento.-

A: Cantidad de horas de la detención del equipamiento o del Sistema.-

B: Cantidad de horas del período de gracia, mencionado en el punto 6.-

C: Valor mensual del abono del equipamiento afectado o del sistema.-

En caso de que el incumplimiento por parte del adjudicatario se reiterara de manera tal que, a criterio de la Excm. Corte Suprema de Justicia, afecte el normal desenvolvimiento de las actividades del Poder Judicial, éste podrá rescindir el contrato sin previo aviso, además de iniciar las acciones legales que correspondieran.-

A los efectos del control del cumplimiento de los términos establecidos en los puntos 4 y 6 y de la aplicación de la multa si correspondieran, serán utilizados únicamente los registros que la Secretaría de Informática llevará al efecto en las ciudad de Rosario, y las constancias firmadas por los responsables del equipamiento en las demás localidades.-

9.- Reemplazo definitivos de equipos y componentes

Debido fundamentalmente a cambios tecnológicos en la fabricación de equipos y componentes informáticos que produzcan que modelos existentes en el Poder Judicial y objeto de este contrato queden discontinuados y ante el deterioro definitivo de cualquiera de ellos, el adjudicatario deberá reemplazarlo por otro, de igual o superior calidad y nivel de prestaciones, nuevo o en buen estado de conservación. Este cambio deberá ser notificado con la fundamentación correspondiente al Poder Judicial, el que efectuadas las verificaciones correspondientes autorizará el mismo.

10.- Reemplazo temporario de equipos

En caso de tener que retirarse el equipamiento reportado, deberá preverse la **inmediata (al mismo tiempo que se retira)** provisión de equipamiento de iguales características, como reemplazo del original, hasta tanto se produzca el reintegro del mismo. Este equipo deberá brindar las mismas o superiores prestaciones que el original (Hardware y Software existente al momento de la falla y deberá quedar **en servicio en las mismas condiciones en que se encontraba**).

Caso contrario se computará el tiempo que dure la reparación del original a los efectos de la aplicación de la cláusula 8.

En caso de que este equipo sea un servidor, se deberá prestar el soporte lógico necesario para la puesta en servicio en las mismas condiciones en que se encontraba.

El adjudicatario deberá acreditar la capacitación y experiencia del personal que se ocupará de estas tareas, y podrá ser cubierto con los recursos técnicos previstos para la cobertura de las 10 horas mensuales solicitadas en el ítem 12.1.

11.- Lugar de la prestación

El adjudicatario deberá prestar los servicios según el tipo de Rubro, en el lugar en donde el equipamiento esté instalado, lo cual se detalla en los Anexos.

Durante la vigencia del contrato pueden sufrir cambios en su lugar de instalación y/o ubicación incluyendo la posibilidad de trasladarse a otras localidades de la misma zona. La Secretaría de Informática del Poder Judicial notificará al adjudicatario el cambio de lugar físico del equipamiento.

El retiro de un equipamiento, dispositivo, etc., que contenga información que a criterio de este Poder Judicial se considere confidencial, podrá ser retirado solo en casos excepcionales y con las correspondientes autorizaciones. A los efectos de la reparación de este equipamiento, el Poder Judicial asignará el espacio físico para desarrollar las tareas necesarias en los Tribunales de Rosario y Venado Tuerto, según se coordine previamente.

12.- Otros Servicios

Por ítems separados, se solicita al oferente la cotización de:

12.1- Servicio de Consultoría de Software: **60 horas mensuales** de capacitación, soporte, consulta técnica que se deberán brindar en las circunscripciones 2 y/o 3, según se disponga. Dichas horas de no ser consumidas en el mes en curso, serán acumulables a los meses subsiguientes dentro del periodo del contrato.

Se deberá designar líderes de proyecto por parte de la empresa quienes serán los responsables de coordinar la resolución de los requerimientos técnicos que surjan bajo los servicios de gestión planteados por el Poder Judicial comprendidos en el punto 12.1.

A los fines de realizar el seguimiento de proyectos, la Secretaría de Informática convocará a reuniones periódicas cuya frecuencia se establecerá para cada proyecto, pudiendo llegar a ser, como máximo dos veces al mes.

A su vez, dichas horas de consultoría señaladas en el punto 12.1, serán utilizadas

por el Poder Judicial en los distintos temas de investigación y aspectos que hagan a la mejora del servicio, distribuidas de la siguiente manera:

-10 (diez) horas mensuales, dispuestas para capacitación al personal del Poder Judicial sin límite de asistentes y consultoría por parte del adjudicatario, en aspectos o servicios críticos, a saber, principalmente:

- Administración, Configuración, Comunicaciones, Conectividad, etc., de servidores.
- Conectividad, configuración de activos de red, servicios y aplicaciones entre servidores instalados en los Centros de Datos de todas las circunscripciones judiciales.
- Administración y Configuración de servicios de correo e Internet utilizados por el Poder Judicial.
- Políticas de seguridad de los distintos S.Operativos mencionados, información y actualización sobre nuevas herramientas que existan en el mercado y que sean de utilidad para los proyectos a desarrollar por el Poder Judicial.
- Consultoría sobre administración y/o configuración de VMWare, Veeam Backup, antivirus Trend.
- Consultoría sobre instalación y configuración de componentes de firma digital.

Importante: Dicha capacitación y consultoría **debe** ser llevada adelante por personal certificado en el producto. A tal efecto, el adjudicatario arbitrará los medios para tal fin.

-50 (cincuenta) horas mensuales, utilizables para toda actividad de soporte que este Poder Judicial considere necesario, entre otras: guardias y asistencias técnicas varias, consultorías y atención de reportes de equipamiento no incluido en los anexos II y VI.

En cuanto a este rubro 12.1, El Poder Judicial, podrá dar de baja este servicio cuando así lo considere pertinente, notificando al adjudicatario con 30 (treinta) días de antelación de la baja del mismo.

En caso de que el Poder Judicial, requiriera la incorporación de horas de consultoría adicionales, dentro del plazo anual establecido por el presente Pliego, será informado con la debida antelación al adjudicatario. Por lo tanto, se requiere se contemple el costo de la hora de consultoría adicional en la oferta.

12.2- Personal técnico en Guardia Activa para Circunscripción 2: deberá prestarse en la Secretaría de Informática de la ciudad de Rosario. Prestará servicio activo y permanente, requiriendose 2 (dos) recursos técnicos a cubrir dos franjas horarias,

en el horario de 7 a 14 hs y de 13 a 20 hs y servirán de soporte, en todas las tareas que se desarrollan en el Departamento de Infraestructura, fundamentalmente en lo que respecta a atención a usuarios y resolución de problemas de nivel de puesto final, dispositivos periféricos, conectividad de red, navegación, software de base de pc's, y configuración de aplicativos en uso en este Poder Judicial, etc.

El Poder Judicial, podrá dar de baja este servicio solicitado en el punto 12.2, notificando al adjudicatario con 60 (sesenta) días de antelación; asimismo, el Poder Judicial podrá cambiar el horario de la guardia activa, pasándolo de matutino a vespertino y/o viceversa, cuando así lo considere pertinente, notificando al adjudicatario con 30 (treinta) días de antelación de la modificación del mismo.

13.- Modalidad de contratación

La facturación del servicio de mantenimiento técnico se realizará por mes vencido tal como se aclara en el punto 7 de las cláusulas administrativas **-FORMA DE PAGO-** incluyendo dentro de las mismas los servicios prestados durante el período a facturar.

El Poder Judicial podrá rescindir el contrato, sin generar derecho a indemnización alguna. En este caso notificará fehacientemente al adjudicatario con 60 (sesenta) días de preaviso.-

14.- Ofertas:

La oferta deberá ser integral y por todo concepto incluyendo en el costo del servicio todas las prestaciones solicitadas en el presente renglón y según lo detallado en anexos II, IV y VI.

La oferta deberá incluir todos los servicios y todos los equipos de todas las localidades, según el anexo respectivo y según lo solicitado en el presente renglón.

El oferente deberá tener en cuenta que, a los efectos de la evaluación y consideración de la oferta se deberán cumplir estrictamente los requisitos exigidos, siendo desestimada aquella oferta que no cumpla o condicione alguno de los requerimientos explicitados en este renglón o realice cualquier otro tipo de condicionamiento en la oferta.

15.- Forma de cotizar

La oferta deberá cotizar:

- el costo del abono mensual para el servicio correctivo para cada tipo de equipo de los Anexos II y VI,
- el costo por única vez para el servicio preventivo para cada equipo del Anexo IV,
- el costo total mensual de cada Anexo,
- el costo total anual para cada tipo de equipo de los Anexos II, IV y VI,
- el costo total anual de cada Anexo,
- el costo mensual del servicio solicitado en el punto 12.1,
- el costo de la hora de consultoría adicional,
- el costo mensual del servicio solicitado en el punto 12.2,
- el costo total anual de la oferta.

El costo unitario mensual por tipo de equipo, antes mencionado, será utilizado para calcular las variaciones de costo que se produzcan por el agregado y el retiro de equipos y/o juzgados conforme a lo estipulado en la cláusula 2, salvo aclaración expresa del oferente de cotizar a los que se agreguen por un menor valor.

En caso que el equipamiento que se incorpore al servicio, según la cláusula mencionada, no pertenezca a ninguno de los tipos previstos en la oferta inicial, el adjudicatario remitirá al Poder Judicial, dentro de los cinco (5) días hábiles de la recepción de la notificación de ampliación, el presupuesto del servicio mensual unitario para dicho equipo, el que no podrá superar el 1,5% del costo de mercado de dicho equipamiento.

El Poder Judicial no reconocerá gastos adicionales por ningún concepto.

16.- Características del Oferente:

- Deberá ser una Empresa legalmente constituida, conforme a las leyes vigentes, con estructura técnica y antecedentes como proveedores de servicio acordes al servicio técnico y soporte solicitados.
- Deberá describir los recursos físicos y humanos con los que dispone, deberá conformar un equipo de trabajo de al menos tres (3) personas, con dedicación "full time" para cubrir las tareas descritas en el presente renglón y deberá contar además del equipo técnico, con recursos humanos en administración y logística, detallando como mínimo: niveles de escalamiento de incidentes, antecedentes del personal técnico, detalle de medios de movilidad propios, y medios de comunicación a utilizar. **El personal técnico deberá certificar su capacitación en todos los aspectos técnicos mencionados, sistemas operativos y todo el software de base solicitados.**
- A los efectos de garantizar la logística que requiere el servicio, en relación al traslado de equipamiento (PCs, servidores, monitores, impresoras, UPS) a las

distintas localidades y dependencias involucradas, deberá contar con al menos 2 (dos) unidades utilitarias propias para el traslado de dichos equipos. Cada vehículo debe contar con póliza de seguro de mercadería transportada.

- Podrá agregar en la oferta las características del servicio de mantenimiento técnico a prestar, dentro del marco expresado y solicitado en el presente renglón, especificar metodología operativa, localización de los laboratorios de estudio y reparación, lista de repuestos disponibles, detalle del instrumental que se dispone a utilizar, disponibilidad de información técnica necesaria, circuitos, manuales, etc.

- Adjuntará a la oferta la documentación y/o certificación probatoria correspondiente.

- Deberá disponer como mínimo, en la ciudad de Rosario, de adecuado laboratorio de estudio, análisis y reparaciones a nivel de componentes y con **personal idóneo permanente perteneciente a la empresa.**

- Deberá notificar por escrito y mantener actualizada la lista del personal técnico autorizado para la prestación del servicio, especificando:

-Apellido y Nombres.

-Nro. de Documento.

-Especialidad y Área de atención.

-Capacitación y experiencia.

-Lugar de residencia.

- Deberá informar en las presentaciones, las nóminas de las empresas subcontratadas y su personal (en caso de que las hubiera) para atender los requerimientos de las distintas dependencias judiciales.

-Deberá suministrar una lista de las empresas y organizaciones, Públicas o Privadas, a las que provean, o hayan provisto dentro de los últimos 5 años, servicios técnicos informáticos, preferentemente servicio técnico por abono, detallando teléfono de contacto y nombre y apellido de referente a los fines que la Secretaría de Informática pueda verificar los antecedentes presentados.

17.- Adjudicación

Se realizará por renglón completo, considerando por separado los renglones establecidos del presente pliego, pudiendo por lo tanto adjudicarse cada renglón mencionado a distintos proveedores.

18.- Documentación mensual del servicio

El adjudicatario deberá presentar obligatoriamente, en la mesa de entrada de la Secretaría de Informática:

I) La documentación relativa a los reemplazos definitivos realizados.

II) La documentación relativa a los reemplazos temporarios realizados.

III) La documentación relativa al mantenimiento preventivo de los puestos de trabajo que se hayan realizado, si correspondiere.

III) A efectos de la certificación del servicio de mantenimiento correctivo el adjudicatario deberá presentar un comprobante por cada equipo reparado que contenga la siguiente información:

- a) Identificación del dispositivo por el número de serie.
- b) Descripción del dispositivo por tipo y modelo.
- c) Ubicación del dispositivo indicando repartición, dirección, oficina o lugar.
- d) Estado general del equipo al momento de la atención: bueno-regular-malo-con faltantes: SI (cuales)/NO.
- e) Fecha y hora de prestación del servicio.
- f) Condiciones finales del dispositivo: reparado - retirado- a prueba - detenido.
- g) Descripción del trabajo efectuado, solución aplicada y tiempo de reparación.
- h) Conformidad del usuario a cargo de la dependencia, con firma, aclaración y número de documento.
- i) Conformidad del usuario a cargo de la dependencia, con firma, aclaración y número de documento dónde se realizó el mantenimiento preventivo, en caso de corresponder.
- j) Firma y aclaración del nombre del técnico interviniente.

Esta será la documentación justificante a efectos de que se pueda proceder al pago del servicio.

En todos los casos la documentación presentada deberá estar avalada previamente por la Secretaría de Informática.

19.- Confidencialidad de la Información.

Atento a la naturaleza confidencial de la información almacenada en los equipos del Poder Judicial, el adjudicatario arbitrará las medidas de seguridad pertinentes para impedir la divulgación de los datos que por sí o por los terceros a su cargo, hubieran sido de su conocimiento. Caso contrario será pasible de las sanciones que correspondan según la legislación vigente.

Asimismo, sólo se permitirá el ingreso a dependencias del Poder Judicial, del personal de la empresa que resulte adjudicataria, cuando éste figure en las nóminas de personal presentadas oportunamente por la empresa.

20.- Observaciones.

Atento a que el Poder Judicial cuenta en su estructura con equipamiento

informático con cobertura por garantía prestado por distintas empresas y con servicios de distinta índole contratados y/o licitados, el que resulte adjudicatario en el presente llamado a Licitación, deberá prestar el servicio de manera que no interfiera ni modifique los prestados por otras empresas prestatarias de este Poder Judicial (interactuando en los casos que sea necesario, respetando normas de seguridad establecidas, etc).-

21.- Relevamiento.

El oferente podrá solicitar una visita de relevamiento a los fines de poder contar con información precisa y concreta de tipo y cantidad de incidentes producidos durante el año 2022 que considere necesaria para la construcción de la cotización del servicio correctivo. La visita debe ser solicitada, hasta 10 días corridos antes de la fecha de apertura de la licitación, por mail a la Secretaría de Informática de Rosario al email: informaticaros@justiciasantafe.gov.ar

22. DESCUENTO:

En caso que la oferta incluya algún tipo de descuento, los precios unitarios ofertados se modificarán proporcionalmente teniendo en cuenta el descuento ofrecido. En virtud de ello, los precios que resulten, con el descuento ya aplicado, por cada ítem o servicio, serán imputados a las altas y/o bajas programadas y/o para los eventuales servicios. Asimismo, transcurrido el primer año de contrato, en caso de procederse a sus respectivas renovaciones según lo previsto en el Acta N° 44, serán tenidos en cuenta para la determinación del nuevo importe, los descuentos que fueren ofrecidos.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo precedentemente, el oferente deberá acompañar idéntico detalle de los ítems ofertados con el descuento aplicado.