

EXpte. 3270 / 2018



Corte Suprema de Justicia de la Nación

EXPEDIENTE N° 3270/2018

CONDICIONES TECNICAS Y PARTICULARES

CONTENIDO

1. OBJETO
2. VIGENCIA DEL CONTRATO
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO
4. MODALIDAD DE ATENCION
5. FORMA DE PRESENTACION DEL SERVICIO
6. REQUISITOS TÉCNICOS DEL OFERENTE
7. RECONOCIMIENTO DEL LUGAR Y DEL SOFTWARE APLICATIVO A MANTENER
8. FORMA DE COTIZACIÓN REQUERIDA
9. FORMA DE PAGO
10. PLAZO DE MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS
11. PARAMETROS DE EVALUACION DE LAS OFERTAS
12. CRITERIO DE SELECCION
13. RECEPCION DEFINITIVA Y FACTURACIÓN
14. CONSIDERACIONES Y REQUERIMIENTOS GENERALES
15. DESARROLLO DE TAREAS
16. MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE
17. LUGAR DEL SERVICIO
18. PENALIDADES
19. CONSULTAS, ACLARACIONES Y RESPUESTAS A LAS CONSULTAS
20. CAPACITACION Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS
21. CONDICIONES PARTICULARES ESPECIFICACIONES TECNICAS
22. DOCUMENTACION E INFORMACION A PRESENTAR POR EL OFERENTE



Corte Suprema de Justicia de la Nación

EXPEDIENTE N° 3270/2018



1. Objeto

1.1. El presente llamado a licitación tiene por objeto la adquisición de una solución integral para las bases de datos Oracle administradas por la Dirección de Sistemas de la Corte Suprema de Justicia de la Nación -CSJN-. La citada solución comprende: bienes de uso/equipo (hardware), licencias y software de gestión, capacitación y mantenimiento de esta con un plazo de garantía de 36 meses en su lugar de instalación (ON SITE), según se especifica en los apartados siguientes.

1.2. El presente llamado a licitación consta de (1) un único renglón.

1.3. La provisión del servicio se efectuará bajo la modalidad "llave en mano". En consecuencia, todos los elementos necesarios para su realización y correcto funcionamiento deberán ser suministrados, instalados y puestos en marcha por el proveedor como parte integral de la misma y pasarán a la propiedad de la Corte Suprema de Justicia de la Nación -CSJN-.

1.4. La adquisición, instalación y puesta en marcha de la solución deberá ser consolidada con el hardware actualmente instalado de almacenamiento y servidores de procesamientos actualmente en uso por la Dirección de Sistemas de la Corte Suprema de Justicia de la Nación -CSJN-, con su correspondiente asistencia técnica y garantía por treinta y seis (36) meses. La solución deberá contemplar la utilización de las licencias de Bases de Datos Oracle que la Corte Suprema de Justicia de la Nación -CSJN- tiene a su disposición por Acordada.

2. Vigencia del contrato

2.1. Por el término de treinta y seis (36) meses de la garantía oficial y soporte, actualizaciones del software y sistema operativo de los equipos provistos.

3. Descripción del Servicio de mantenimiento

El servicio de mantenimiento de Hardware/Software deberá incluir:

3.1. Mantenimiento Preventivo: Corresponde al control, corrección y cambios que se deban realizar al sistema por posibles problemas que puedan derivar en futuras fallas.

- a) Verificación bimestral del normal funcionamiento del sistema. Esta verificación no consumirá horas de mantenimiento.
- b) Detección y corrección de problemas que puedan derivar en fallas
- c) Control de calidad de performance del sistema y sugerir mejoras operativas
- d) Cuatro (4) horas de mantenimiento preventivo mensuales acumulables por el plazo del servicio. El fraccionamiento será de 30 minutos y deberá expedirse un certificado de asistencia, tiempo y tareas realizadas.

3.2. Mantenimiento Correctivo: Corresponde a la corrección de errores críticos y "bugs".

- a) Corrección de errores "bugs"



Corte Suprema de Justicia de la Nación

EXPEDIENTE N° 3270/2018



- b) Cualquier error que afecte la normal utilización del sistema
- c) No existen límites de tiempo ni de intervenciones en caso de mantenimiento correctivo y, por ende, no consumirá tiempo de mantenimiento preventivo.

4. Modalidad de atención

4.1 Para el mantenimiento preventivo, las fechas y horarios serán acordados entre el Adjudicatario y el Organismo Contratante. A efectos de lograr un efectivo control por parte de la Corte Suprema de Justicia de la Nación -CSJN- de los niveles de calidad de servicio, el Adjudicatario deberá entregar a los representantes técnicos del Organismo Contratante un informe digital detallado de las tareas realizadas y las mejoras recomendadas.

4.2 El servicio de mantenimiento deberá ser efectuado a satisfacción del Organismo Contratante, en el lugar donde este se encuentre instalado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y tomando en cuenta lo siguiente:

- a) El Adjudicatario deberá poner a disposición de la Corte Suprema de Justicia de la Nación -CSJN- un centro de atención de llamadas para la recepción, registro y seguimiento de las fallas o incidencias reportadas, de acuerdo con el nivel de servicio siguiente:
 - 1. El tiempo de respuesta telefónica del especialista será de un máximo de dos (2) horas.
 - 2. El tiempo de respuesta en sitio será de un máximo de cuatro (4) horas corridas cuando la falla afecte en forma total al funcionamiento y de ocho (8) horas corridas cuando el desperfecto permita mantener operativo el software en forma restringida y no afecte servicios básicos.
- b) El Adjudicatario dispondrá de una guardia activa para recepcionar llamadas de servicio de lunes a lunes las 24 hs, garantizando de esta manera un soporte 7 x 24 x 365.
- c) El área de Sistemas del Organismo Contratante podrá abrir casos de mantenimiento por mail, fax, internet o telefónicamente, considerándose todas estas formas igualmente válidas.
- d) El Organismo Contratante notificará las anomalías que se presenten o el requerimiento de servicio, incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora
 - Descripción del problema/anomalía
 - Sitio y usuarios afectados
 - Nivel de gravedad de la falla
 - Contacto
- e) Ante cada notificación el adjudicatario deberá realizar y presentar a la Corte Suprema de Justicia de la Nación -CSJN- un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal que asignó para la resolución de este
 - Problemas que se presentaron durante la resolución.
 - Recomendaciones.



Corte Suprema de Justicia de la Nación

EXPEDIENTE N° 3270/2018



- Fecha y hora de resolución.

La notificación se deberá realizar por los medios que el Organismo contratante determine y se acuerden con el adjudicatario.

4.3 El / Los pedidos de asistencia técnica correctiva solo podrán ser solicitados por el área de Sistemas del Organismo, conforme al mecanismo establecido (vía telefónica, fax, correo electrónico, Internet, etc.)

5. Forma de presentación del servicio

5.1 Tareas

- a) Las provisiones para el objeto de la presente contratación tendrán vigencia, a partir de la emisión de la respectiva orden de compra.
- b) Se tomarán todos los recaudos necesarios para evitar inconvenientes en el desenvolvimiento diario del público y personal del Organismo, durante la ejecución de las tareas
- c) El hardware entregado por el Adjudicatario deberá estar provisto de todos los equipos y sus accesorios completos, incluyendo cables, tornillos, conectores, soportes, fichas y todo lo necesario para que se puedan instalar en las locaciones. Con respecto al software, su instalación y puesta en marcha se realizará por parte del Adjudicatario y deberá quedar en condiciones de funcionamiento de manera segura con todas sus capacidades funcionales, actualizado a su última versión estable, con todas sus capacidades activas, con todas sus licencias usables, con todas sus configuraciones documentadas.
- d) La vigencia de las licencias será a partir de la fecha de instalación el primer día del mes siguiente al que el software y la activación de las licencias correspondientes. Asimismo, que se encuentre operativo y que los equipos básicos estén conectados y configurados. No se aceptarán cargos extras por los tiempos que lleve la instalación y/o los trámites administrativos.
- e) La vigencia de las licencias debe ser no menor de 3 años, incluyendo todas las actualizaciones necesarias y que el software cuente con soporte del fabricante una vez concluido el plazo de vigencia asegurando su funcionamiento permanente
- f) Todos los cambios y/o modificaciones realizados al sistema deberán ser probados en un ambiente separado de producción. Dentro de las pruebas se tendrá que verificar que el resultado de los cambios no afecte otras partes del sistema ni su performance y que los mismos corrijan el problema original
- g) El Adjudicatario deberá generar y elevar al área de Sistemas del Organismo el informe de las pruebas realizadas para su aprobación. Corresponde al área de Sistemas del Organismo indicar el momento adecuado para la implementación de los cambios en el ambiente de producción.
- h) Teniendo en cuenta que el servicio de mantenimiento se debe realizar en conjunto a toda la solución incluyendo la documentación, cualquier cambio y/o agregados realizados en los procesos lógicos, estructuras de datos, conexiones, etc., se deberá reflejar en toda la documentación generada, incluyendo en caso de corresponder la entrega del código fuente que trate.



Corte Suprema de Justicia de la Nación

EXPEDIENTE N° 3270/2018

5.2 Personal

- a) El personal de la empresa contratista deberá ser idóneo y deberá demostrar esta condición habiendo participado al menos de 4 instalaciones similares o superiores.
- b) El contratista deberá informar fehacientemente al Organismo, la ejecución detallada de los trabajos realizados y toda otra información referente a los servicios y/o trabajos objeto de la contratación. Los informes presentados serán utilizados por el Organismo contratante como medio de respaldo y constatación para la conformación de las facturas presentadas por la Adjudicataria en concepto de pago por tareas realizadas.
- c) El personal de la firma adjudicataria se verá obligado y alcanzado por el secreto profesional. Por ende, cualquier documentación escrita y/o informatizada que ambas partes contratantes en el desempeño de sus trabajos le fuese facilitada e identificada como reservada a los fines de esta contratación, el Organismo y el Contratista se comprometen formalmente a mantenerla en forma confidencial.
- d) El oferente deberá proveer un recurso especializado en la configuración de los equipos y el software por el término de 25 horas, para capacitar y colaborar en la puesta en marcha de la solución, en las oficinas de la Corte Suprema de Justicia de la Nación –CSJN-.

6. Requisitos técnicos del oferente

Solo serán aceptadas ofertas de aquellas empresas que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Deberán contar con Capacidad Técnico – Operativa, acorde a la magnitud del servicio licitado. Disponer de personal técnico capacitado, afectado a los servicios de instalación, configuración, puesta en marcha y mantenimiento de las soluciones que garantice la suficiente idoneidad para efectuar las tareas solicitadas debiendo adjuntar la documentación que indique la experiencia del personal (currículum vitae) en los productos relacionados a la oferta; como así también las certificaciones técnicas de por lo menos dos (2) personas incluidas en el staff del proyecto.
- b) Deberán acreditar fehacientemente la realización de, al menos, cuatro (4) instalaciones similares de características técnicas – operativas a la concursada.
- c) Deberán presentar carta provista por el fabricante mediante la cual se le otorgue la autorización y representación para la realización del soporte/mantenimiento por el término de 12 meses.

7. Reconocimiento del lugar y del software aplicativo a mantener

7.1. Los Oferentes deberán realizar una visita de obra técnica, la cual se coordinará con la Dirección de Sistemas del Organismo (Tel.: 4370-4600 Int. 4202). Esta visita es de carácter obligatorio y excluyente al momento de la presentación de ofertas.

7.2. La misma se realizará para verificar "in situ" las instalaciones actuales, a fin de considerar los componentes adicionales que pudieran ser necesarios para cumplir con el servicio requerido; extendiéndose al oferente una constancia, que deberá ser presentada conjuntamente con la oferta para ser considerada la misma.



Corte Suprema de Justicia de la Nación

EXPEDIENTE N° 3270/2018



7.3. En la visita de obra técnica se deben tener en cuenta:

- a) Las características técnicas y funcionales necesarias
- b) Las condiciones del lugar físico donde deban ejecutarse las tareas objeto del presente llamado a licitación
- c) Las condiciones de suministro eléctrico y puesta a tierra de todos los equipos instalados en la Corte Suprema de Justicia de la Nación -CSJN-.
- d) El equipamiento informático y de comunicaciones existentes
- e) Las normas de seguridad y las políticas propias del Organismo contratante.
- f) Los posibles inconvenientes que se opongan al normal desenvolvimiento de los trabajos a ejecutar
- g) Todo cuanto pudiera influir para la realización de lo solicitado

7.4. El Organismo Contratante facilitará el acceso a todas las visitas e inspecciones que le sean solicitadas por los adquirentes del Pliego, de modo tal que el Adjudicatario no podrá alegar posteriormente ignorancia y/o imprevisiones en las condiciones en que se brindarán los servicios.

8. Forma de cotización requerida

8.1. Se deberá cotizar un precio de licencias, hardware ofrecido, soporte oficial, instalación y puesta en marcha; otro de consultoría y soporte preventivo, mantenimiento y actualización y otro de capacitación.

- a) El precio de las licencias, hardware ofrecido, capacitación, soporte oficial y puesta en marcha deberá estar detallado individualmente a fin de poder realizarse pagos parciales.
- b) El servicio de consultoría y soporte preventivo se abonará en 12 cuotas iguales a mes vencido.
- c) No se aceptarán propuestas parciales del renglón cotizado

8.2 El oferente deberá completar los montos ofertados dentro del siguiente cuadro de cotización. El oferente podrá ampliar cada ítem para más detalle y facilitar pagos parciales; sin cambiar la estructura de la tabla.