

Buenos Aires, ocho de septiembre de 2004

Visto: el expediente Interno n° 177/2004, y

Considerando:

Asesoría Informática informa que el próximo 31 de diciembre vence el servicio de soporte técnico de software, y solicita la realización de una nueva contratación.

Se estima un presupuesto de pesos cincuenta mil (\$50.000.-) por 24 meses de contratación, estando el servicio facultado para autorizar el presente llamado a licitación privada de acuerdo con la Ley de Contabilidad, artículo 56 inciso 1), y el anexo I de la Acordada n° 5/2001.

Que las condiciones generales a aplicar fueron aprobadas oportunamente por la disposición N° 58/2004 (Boletín Oficial n° 1895 del 8 de marzo de 2004)

Por ello,

**EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DISPONE:**

1. Autorizar y llamar a Licitación Privada n° 3/2004, para la prestación por veinticuatro (24) meses de un servicio técnico de software de acuerdo a lo establecido por la ley de Contabilidad, artículo 56, inciso 1° y anexo I de la Acordada n° 5/2001, con un presupuesto de hasta CINCUENTA MIL PESOS (\$ 50.000.-).
2. Aprobar las cláusulas particulares y el pliego de especificaciones técnicas que como anexo I (Cláusulas Particulares) y anexo II (Pliego de Especificaciones Técnicas) forman parte de la presente disposición.
3. Fijar la fecha y hora de apertura de sobres para el 4 de octubre de 2004 a las 14.00.
4. Invitase a por lo menos cinco (5) las firmas.
5. Publíquese en la página de Internet y en las carteleras del edificio del Tribunal Superior de Justicia; y para su conocimiento y demás efectos, pase a la Comisión de Preadjudicaciones.

Firmado: **Alberto C. GIMÉNEZ** (Director General de Administración).

DISPOSICIÓN N° 345/2004

ANEXO I

CLÁUSULAS PARTICULARES

Condiciones del llamado

1. Objeto del Llamado: La presente contratación tiene por objeto la contratación de un Servicio de soporte técnico de software para el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

De los oferentes

2. Dotación del Personal: El oferente deberá indicar para la prestación del servicio, la cantidad de personal que considere necesario afectar para llevar a cabo en forma eficiente cada una de las tareas materia de la presente contratación.

Del adjudicatario

3. Integración de la Garantía. Seguros: Dentro de los ocho (8) días de firmada la Orden de Provisión, el adjudicatario integrará la garantía de adjudicación y presentará la nómina del personal afectado y las pólizas de seguros con arreglo a las disposiciones del presente pliego y a satisfacción del Tribunal Superior.

4. Término para presentar documentación: La falta de presentación de la garantía de adjudicación, las respectivas pólizas, las nóminas del personal, etc., dentro del plazo fijado dará lugar en todos los casos a la aplicación de las sanciones a que se hiciere pasible.

5. Iniciación y Duración del Servicio: El servicio se iniciará a partir del 1° de enero de 2005. El plazo de duración del contrato es de veinticuatro (24) meses.

6. Condición de empleador: Deberá el adjudicatario asumir todas las obligaciones y cargas en su condición de empleador, eximiendo totalmente al Tribunal Superior de Justicia de cualquier pretensión en tal sentido. El personal del adjudicatario no tendrá por tanto relación de dependencia alguna con este Tribunal. Asimismo el adjudicatario será responsable del cumplimiento de las Leyes que rigen en materia sanitaria (Libretas Sanitarias actualizadas, exámenes físicos, etc.).

7. Seguros. Accidentes de Trabajo: La firma adjudicataria será responsable de su personal por accidentes de trabajo, para lo cual deberá contratar un seguro que cubra la totalidad de las obligaciones fijadas por la ley sobre Riesgos del Trabajo n° 24.557 y sus decretos reglamentarios. El seguro deberá cubrir los riesgos y accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales e inculpables amparando las indemnizaciones por incapacidad permanente, parcial y absoluta, incapacidad temporal y/o muerte, accidente "in-itinere" por los montos que fije la legislación vigente. Además, la firma adjudicataria deberá presentar una declaración jurada donde conste que todo el personal afectado a la prestación se encuentra cubierto por este seguro, indicando el número de póliza y nombre de la Compañía Aseguradora.

8. Comportamiento: El comportamiento del personal deberá ser en todo momento correcto y eficiente, pudiendo las autoridades de este Tribunal Superior de Justicia, emplazar a la empresa a fin que aplique las medidas disciplinarias que correspondieren.

9. Remoción de personal: El adjudicatario deberá remover o en casos de excepción, reubicar, toda vez que le sea requerido por este Tribunal Superior, al personal que, por alguna causa, no sea considerado apto para el desempeño de las funciones encomendadas y/o hubiere incurrido en falta.

10. Exhibición de documentación: Deberá exhibir, toda vez que le sea requerido, los originales de la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones emergentes de la Ley Laboral, Previsional, de Seguridad Social y de Higiene y Seguridad del Trabajo del personal afectado al servicio.

Del locador

11. Aclaración de documentación: El Tribunal Superior de Justicia se reserva el derecho de solicitar ampliación o aclaración de la documentación presentada, a fin de evaluar correctamente la oferta, sin alterar la presentación de la propuesta económica realizada.

12. Forma de Adjudicar: El Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires podrá o no adjudicar la presente contratación. La adjudicación recaerá en un solo oferente, cuya cotización, ajustada a las bases y condiciones establecidas en el presente pliego, resulte la más conveniente.

13. Nombrar representantes ante la adjudicataria: El Tribunal Superior de Justicia se reserva el derecho de designar agentes con autorización para que sirvan de nexo con la empresa que resulte beneficiaria de la presente licitación, debiendo ésta dirigirse en primera instancia a la persona designada ante cualquier problema que exista durante la ejecución contractual.

14. Fiscalización General de la Prestación: El Director General de Administración, o el representante autorizado designado por este Tribunal Superior de Justicia, fiscalizará el cumplimiento de las obligaciones del adjudicatario y su personal, dará instrucciones y notificará las novedades en el desarrollo de las actividades de la prestación asimismo lo hará respecto de la calidad de los servicios.

15. Conformidad mensual definitiva: El Tribunal Superior de Justicia dará la correspondiente conformidad mensual de las tareas realizadas, mediante el acta respectiva o certificación del servicio ejecutado, extendida por la Dirección General de Administración o por quien ésta delegue.

16. Sanciones: El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Pliego, se registrará por las disposiciones de la Ley de Contabilidad y el Decreto Reglamentario 5720/72, referidas a sanciones, multas y/o penalidades, y demás normas vigentes en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, según correspondiere.

17. Rescisión: El Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires podrá en cualquier momento rescindir de pleno derecho el contrato en todo o en parte, sin resarcimiento y/o indemnización alguna, notificando a la firma adjudicataria la resolución tomada con treinta (30) días de anticipación.

18. Prórroga de servicio: El Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se reserva el derecho de prorrogar el servicio por dos (2) períodos de cuatro (4) meses cada uno, a partir de la fecha de la finalización del mismo del contrato, la que se notificará a la adjudicataria a la finalización del período correspondiente.

19. Forma de Pago: El pago se efectivizará dentro del plazo de treinta (30) días de la fecha de presentación de la factura la que será emitida por mes vencido, previa conformidad definitiva mensual del servicio ejecutado.

20. Tramitación de Facturas: Las facturas deberán ser confeccionadas conforme a los términos establecidos por la Dirección General Impositiva y presentadas en la Dirección General de Administración - Mesa de Entradas, sita en Cerrito n° 760, piso 6to., de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hs - Asimismo, se dejará constancia en la mencionada factura de las exigencias del inc. 108, reglamentario del art. 61 de la Ley de Contabilidad.

SERVICIO TÉCNICO DE SOFTWARE - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Objeto de la Contratación

La presente tiene por objeto la contratación, de un servicio de soporte técnico de software para el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

1- Descripción del Servicio

El servicio técnico a contratar corresponde a productos de software. Existen dos modalidades de atención: Servicio técnico por Hora de Guardia y Soporte técnico por Hora Programado. Esta diferencia se debe a la severidad del incidente en cuestión. A continuación se describen ambas modalidades:

1.1-Servicio técnico por Hora de Guardia – Descripción

Se entiende por servicio técnico por hora de guardia a la atención de incidentes por fallas o avisos de fallas, **que impidan la utilización normal de las aplicaciones**. El tipo de severidad del incidente es alta.

Este servicio es aplicable solo a software residente en los servidores.

La modalidad de atención es ocasional, ante la denuncia del incidente.

El detalle de las aplicaciones involucradas se encuentran en el [Anexo 1](#).

Tiempo de Respuesta:

- Atención de la solicitud: 30 minutos.
- Llegada del Técnico al Tribunal: 2(dos) horas.

1.2 -Soporte técnico por Hora Programado - Descripción

Este servicio corresponde a incidente por fallas o avisos de fallas **que no impidan la utilización normal de las aplicaciones**. Control y corrección de problemas que puedan derivar en futuras fallas. Tareas que sean beneficiosas para mejorar las configuraciones actuales.

Esta modalidad es aplicable a software residente en los servidores y estaciones de trabajo.

El tipo de severidad del incidente es baja o media.

El detalle de las aplicaciones involucradas se encuentran en el [Anexo 1](#).

Tiempo Máximo de Respuesta: Una vez dado de alta un incidente, la empresa deberá hacerlo efectivo dentro de las siguientes 48 hs., salvo aquellos casos en los cuales el Tribunal acordase con la empresa fecha y hora para su realización.

En esta modalidad se deberán agotar las alternativas (telefónicas u otras), antes de ser tratado por un técnico en forma presencial.

Este tipo de servicio es programado. Las fechas y horas serán coordinadas entre el Proveedor y el Tribunal, de forma tal de evitar, en lo posible, entorpecer las tareas de los usuarios.

El oferente deberá establecer la política para la contabilización de las horas de soporte insumidas en un incidente, por ejemplo en el caso de que un problema sea tratado en forma presencial, telefónica, e-mail, etc.

1.3-Cantidad de horas mensuales a presupuestar

Se deberá presupuestar 30 hs. mensuales de soporte técnico de software, las mismas podrán ser utilizadas por el Tribunal en forma indistinta por cualquiera de las dos modalidades de servicio.

Las horas serán acumulables como mínimo por 1 año. En caso de disponibilidad de un saldo al término del contrato, éste será utilizable en el transcurso de los siguientes 60 días.

En el caso de renovación del contrato, las horas se acumularán al nuevo período, y al finalizar este último se podrán utilizar dentro de los próximos 60 días.

1.4- Días y Horario de Atención

Alternativas a presupuestar

Se deberá presupuestar, en forma discriminada, para los siguientes horarios:

- 1- Lunes a Viernes, de 8:00 hs a 18:00 hs.
- 2- Lunes a Sábados de 8:00 hs a 18:00 hs.
- 3- 7 días por 24 hs.

El oferente deberá establecer la política a seguir en el caso de necesitar extensión de la franja horaria del servicio. Deberá indicar si la extensión podrá canjearse por horas acumuladas, especificando la forma en que se computen ó bien deberá indicar para el supuesto de no existir horas canjeables, el valor individual horario.

1.5- Aspectos deseables del servicio

Se tendrá en cuenta los valores agregados que las empresas propongan.

Ejemplos de aspectos deseables, no excluyentes:

- Posibilidad de utilizar las horas acumuladas en: Recursos de ASP y lenguaje SQL, para desarrollos o soporte de aplicaciones que posea el Tribunal en estos lenguajes, servicios de consultoría para futuros desarrollo, implementaciones en el ámbito de la red, horas de capacitación tecnológica, envío de alertas de virus, seguridad en general de las aplicaciones de la red, etc...

1.6- Aclaraciones

El detalle de las aplicaciones involucradas se encuentra en el [Anexo 1](#).

Para la presentación de los presupuestos se deberá respetar el esquema del formulario del [Anexo 2](#).

Deberá detallarse las modalidades previstas para el alta de incidentes (telefónica, correo electrónico u otras), indicando la forma de registro que constituirá para al Tribunal su confirmación (ID Incidente, N° caso, etc.).

Para las alternativas de horario de 8 hs. a 18 hs., el oferente deberá aclarar cuál es la política de la empresa cuando la resolución de un incidente se extienda más allá de dicha franja horaria.

Deberá indicarse la política de la empresa para el fraccionamiento horario.

2- Características Generales del Servicio

2.1- Supervisión y aprobación de tareas

El personal responsable del área informática del Tribunal supervisará las tareas realizadas en el marco del contrato de servicio, requiriéndose la aprobación de dicho personal para considerar "resuelto" un conflicto.

2.2- Confidencialidad de la información

Ambas partes se comprometerán a mantener absoluta reserva y confidencialidad respecto de la información que identifiquen como reservada.

2.3- Penalidades

El retraso por parte de la Empresa Proveedora en el cumplimiento de los tiempos de respuesta, según lo convenido en el presente contrato, dará lugar a ser sancionada con una multa equivalente al 10% (diez por ciento) del valor mensual del servicio del presente contrato por cada retraso, deducible del pago de la respectiva factura. Todo esto, independientemente de las responsabilidades civiles y penales que se pudiera generar como consecuencia del incumplimiento del presente contrato.

La reiteración de 3 (tres) incumplimientos en el Servicio de Guardia y de 5 (cinco) incumplimientos en el Servicio Técnico por Hora, será motivo de rescisión por parte del Tribunal, sin necesidad de aviso previo.

2.4- Garantía de los trabajos

La reiteración de un incidente, durante los siguientes 7 (siete) días luego de su resolución, será considerado como reapertura del incidente original. Sólo podrá generarse un nuevo incidente, mediando justificación que demuestre un origen no relacionado al anterior y aprobado por personal responsable del área informática del Tribunal.

2.5- Actualización de la documentación

Todas las certificaciones involucradas en el presente contrato, deberán ser constatadas bimestralmente. El incumplimiento de esta cláusula será motivo de rescisión del contrato por parte del Tribunal.

2.6- Rendición mensual de horas utilizadas

La empresa adjudicataria deberá presentar rendiciones mensuales de las horas utilizadas en la resolución de incidentes, respetando el formato de la Planilla de Rendición del [Anexo 3](#).

2.7- Documentación de Trabajo

La empresa adjudicataria del servicio deberá llevar registro de los trabajos realizados en el tribunal, en el caso de realizar cambios en configuraciones deberá dejar constancia por escrito del cambio realizado.

3- Software Cubiertos por el contrato

3.1- Detalle de aplicaciones

El detalle del software instalado que deber ser cubierto por este servicio se presenta en el [Anexo 1](#).

La ubicación geográfica de todos los equipos es Cerrito 760 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

4- Personal de la Empresa Proveedora

4.1- Homologación del Personal

Antes de comenzar a brindar el servicio el proveedor deberá presentar el listado del personal que atenderá el/los servicios/solicitado/s.

4.2- Certificaciones

El personal de la empresa proveedora deberá contar con las siguientes certificaciones o equivalentes, según corresponda:

- MCSA Microsoft Certified Systems Administrator ó MCSE Microsoft Certified System Engineer.
- Especialistas certificados en MS Exchange y MS SQL

4.3- Cambios de Personal

El Tribunal podrá solicitar al Proveedor, por causas justificadas, el cambio de personal que el Contratista asigne para el cumplimiento de este servicio. En este caso el proveedor se obliga a sustituir a dicho personal.

Ante la necesidad de un cambio de personal por parte de la empresa, con la debida justificación del mismo, se requerirá la aceptación del Tribunal.

5- Condiciones a reunir por los oferentes

5.1- El oferente presentará antecedentes que acrediten su experiencia en la provisión y puesta en marcha de servicios similares a lo propuestos.

5.2- Deberá tener en el caso del soporte telefónico, como el soporte presencial, el Tribunal por medio de la empresa proveedora deberá tener la posibilidad de escalar el incidente a la firma del producto. Se deberá presentar los comprobantes que avalen este escalamiento.

5.3- El oferente deberá contar con talleres, laboratorios, herramientas y equipos para la realización de pruebas de ser necesarios, sin que esto involucre un gasto adicional en el servicio.

5.4- Los Oferentes deberán indicar, en el acto de apertura, el domicilio del taller y/o laboratorio, el teléfono y el horario de atención.

5.5- Los oferentes que posean otras certificaciones o especializaciones en productos, como por ejemplo de las firmas Symantec, Computer Associates y Linux, deberán especificarlo, adjuntando la documentación respaldatoria.

ANEXO 1

Detalle del Software de Servidores

Descripción	Cantidad de Servidores Instalados
Windows 2000 Server	4
Windows 2003 Server	1
Sistema de Backup - Arcserve 2000 / BrightStor	1
Agente de Open File para Arcserve 2000 / BrightStor	1
Agente de SQL 2000 para Arcserve 2000 / BrightStor	1
Agente de Exchange 2000 para Arcserve 2000 / BrightStor	1
MS Internet Information Server 5.0	5
MS Exchange 2000	1
MS Proxy Server 2 / Iisa Server	1
MS SQL 2000	1
MS Site Server 3	1
Firewall Etrus 3.1	1
Symantec Antivirus Enterprise Edition–Servidor y Consola de Administración	1

Detalle del Software de Estaciones de Trabajo

Descripción
Windows 2000/XP Workstation
Microsoft Internet Explorer
Microsoft Office 2000/XP/2003
Symantec Antivirus Enterprise Edition – Cliente

ANEXO 2

Síntesis de alternativas a cotizar

Alternativa	Modalidad	Franja Horaria	Presupuesto total (2 años)
I. a	Servicio Técnico Programado y de Guardia por Hora	Lunes a Viernes de 8:00 hs a 18:00 hs	
I. b	Servicio Técnico Programado y de Guardia por Hora	Lunes a Sábados de 8:00 hs a 18:00 hs	
I. c	Servicio Técnico Programado y de Guardia por Hora	7 días por 24 hs	

Aclaraciones:

1- Se deberá adjuntar para el caso de solicitud de extensión horaria los valores por hora discriminados por franjas horarias.

2- Todos los valores deben ser cotizados en pesos, con IVA incluido.

ANEXO 3

Planilla de Rendición Mensual

Fecha	ID. Incidente (N° caso)	Descripción del Incidente	Estado del Incidente	Cantidad de horas trabajadas	Tipo de Servicio

Saldo acumulado (horas no insumidas) del periodo anterior:

-

Horas no insumidas del periodo actual:

-

Total de horas acumuladas: