

Buenos Aires, 23 de abril de 2008

Visto: el expediente Interno n° 102/2008, y

Considerando:

El Area de Informatica informa que el próximo 30 de junio vence el servicio de soporte técnico de software, solicitando una nueva contratación por el termino de 12 meses.

El Area de Compras y Contrataciones acompaña a fojas 15 a 28, las cláusulas particulares y especificaciones técnicas necesarias ara el cumplimiento de la contratación.

Se estima un presupuesto de pesos treinta y cinco mil (\$35.000.-) por 12 meses de contratación

Corresponde entonces dictar el acto administrativo de autorización del procedimiento de selección, en los términos de los artículos 13 inc. a), 26 inc. a) y 31 2º párrafo de la ley 2095, encontrándose el suscripto facultado para efectuar el presente llamado a licitación privada en razón del monto (conf. Anexo I, Acordada n° 5/2001).

Es de aplicación para la presente contratación la ley n° 2095 –ley de Compras y Contrataciones de la Ciudad de Buenos Aires- y supletoriamente el decreto n° 408/07, reglamentario de la ley de compras.

Por ello,

EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

DISPONE:

1. Autorizar y llamar a Licitación Privada n° 6/2008, para la prestación por doce (12) meses del servicio de soporte técnico de software, de acuerdo a lo establecido en de los artículos 13 inc. a), 26 inc. a) y 31 2° párrafo de la ley 2095, y anexo I de la Acordada n° 5/2001, con un presupuesto de hasta TREINTA Y CINCO MIL PESOS (\$ 35.000.-).
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 8 de mayo de 2008 a las 14.00.
4. Invitase a por lo menos seis (6) firmas.
5. Publíquese por dos (2) días en el Boletín Oficial, 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 Area de Compras y Contrataciones.

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

DISPOSICIÓN N° 180/2008

CLÁUSULAS PARTICULARES

Condiciones del llamado

1. Objeto del Llamado: Contratación del servicio de soporte técnico de software para el edificio del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sito en Cerrito 760.

2. Forma de cotización: en pesos, y ajustada a las bases y condiciones establecidas en el presente pliego.

3. Pliego: El pliego de bases y condiciones es gratuito, ya que por razones económicas no se justifica lo contrario.

4. Consultas: Las consultas relacionadas con el presente proceso se realizan ante la Unidad Operativa de Adquisiciones hasta setenta y dos (72) horas previas a la fecha establecida para la apertura de las ofertas.

5. Mantenimiento de Ofertas: El proponentes deberán mantener las ofertas por el término de sesenta (60) días hábiles a contar de la fecha del acto de apertura.

6. Iniciación y Duración del Servicio: El servicio se iniciará a partir de haber sido aprobada la presente contratación y firmada la correspondiente Orden de Provisión, y finalizará el último día hábil de la finalización del contrato. El plazo de inicio del servicio puede ser modificado por parte del Tribunal, cuando razones justificadas lo ameriten.

El plazo de duración del contrato es de doce (12) meses.

7. Preadjudicación y garantía de impugnación: El anuncio del dictamen de la Comisión de Evaluación de ofertas (preadjudicación), se efectúa en la cartelera de la Dirección General de Administración del piso 6° de Cerrito 760, de la Ciudad de Buenos Aires, en la pagina Internet del Tribunal Superior de Justicia y por un (1) día en el Boletín oficial de la Ciudad de Buenos Aires. Los interesados pueden formular impugnaciones en el plazo de tres (3) días a contar del vencimiento del último anuncio. Se establece el monto del tres por ciento (3%) del monto de la oferta preadjudicada, como garantía de impugnación (conf. Art. 17 del pliego único de bases y condiciones generales).

Del adjudicatario

8. Integración de la Garantía. Dentro de los cinco (5) días de recibida la Orden de Provisión, el adjudicatario integrará la garantía de adjudicación. Vencido el mismo se lo intima a su cumplimiento por igual plazo.

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.

Del locador:

10. 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.

11. Nombrar representante 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.

12. 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 el Area correspondiente de la Dirección General de Administración.

13. Revocación de procedimiento: El Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, podrá dejar sin efecto el procedimiento de contratación en cualquier momento anterior al perfeccionamiento del contrato, sin por ello dar lugar a indemnización alguna a favor de los interesados u oferentes (conf. art. 82 de la ley 2095).

14. 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.

15. Prórroga de servicio: El Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se reserva el derecho de prorrogar el servicio por períodos de tres (3) meses, a partir de la fecha de la finalización del mismo, la que se notificará a la adjudicataria, antes de la finalización de la contratación.

Esta opción a favor del Tribunal podrá ejercerse en dos (2) oportunidades.

16. 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.

17. Forma de Pago: Se efectivizará dentro del plazo de treinta (30) días de la fecha de la presentación de la factura, previa conformidad definitiva.

18. 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.

SERVICIO TÉCNICO DE SOFTWARE Y DESARROLLO

- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS -

Objeto de la Contratación

La presente tiene por objeto la contratación, por 1(un) año, de un servicio de soporte técnico de software para el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Tribunal tendrá la opción de renovar el servicio por 2 (dos) periodos de 3(tres) meses, en el caso de mantenerse las condiciones del contrato y previa certificación de conformidad de la prestación de la empresa adjudicataria.

1- Descripción del Servicio

El servicio técnico de software y desarrollo debe brindar:

1. Soporte a fallas, mantenimiento, control y corrección de problemas que puedan surgir en el software de servidor y estaciones de trabajo. (Ver Anexo 1 sobre aplicaciones involucradas)
2. Soporte de desarrollo para aplicativos internos del Tribunal. (Ver Anexo 4 sobre lenguajes utilizados). El alcance del mismo incluye:
 - a. Consultas sobre errores en aplicativos internos desarrollados en los lenguajes descriptos en Anexo 4
 - b. Consultas de código
 - c. Pequeñas modificaciones de desarrollo.

Lo señalado anteriormente podrá ser resuelto vía telefónica u on-site.

1.1- Modalidad de atención

Teniendo en cuenta la diferente naturaleza de las tareas a realizar en este tipo de servicio, y el tiempo de respuesta que demanda la atención de cada una de ellas, corresponde especificar dos tipos de modalidad de atención, a saber:

- Servicio de Guardia
- Servicio de Soporte Técnico por Hora

Servicio de Guardia – Descripción

Se entiende por servicio de guardia la atención de incidentes por fallas o avisos de fallas, **que impidan la utilización normal de las aplicaciones.**

Este servicio es aplicable solo para aplicativos residentes en los servidores.

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

El tipo de severidad del incidente es alta.

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.

Soporte técnico por Hora - Descripción

Se entiende por soporte técnico por hora la atención de incidentes **que no impidan la utilización normal de las aplicaciones.** Entre ellas:

- Control y corrección de problemas que puedan derivar en futuras fallas.
- Tareas que sean beneficiosas para mejorar las configuraciones actuales.
- Incidentes de desarrollo (Ver alcances en descripción del servicio)

El tipo de severidad del incidente es baja ó media.

El detalle de las aplicaciones involucradas se encuentran en el [Anexo 1](#) y [Anexo 4](#) para aplicaciones y lenguajes de desarrollo.

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.

1.2- Cantidad de horas mensuales a cotizar

Se deberán presupuestar 20 hs. mensuales, las mismas podrán ser utilizadas por el Tribunal para soporte técnico de cualquier aplicación del [Anexo 1](#) y [Anexo 4](#), de servidores, de estaciones de trabajo y recursos de desarrollo.

Para la atención de este servicio se agotarán previamente 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 telefónica, e-mail, etc.

1.3- Días y Horario de Atención

Alternativas a presupuestar

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

- a) Lunes a Viernes, de 8:00 hs a 18:00 hs.
- b) Lunes a Sábados de 8:00 hs a 18:00 hs.
- c) 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.

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- Aspectos deseables del servicio

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

Ejemplos de aspectos deseables:

- Servicios de consultoría para futuras implementaciones en el ámbito de la red.
- Horas de capacitación tecnológica.
- Envío de alertas de virus y seguridad en general de las aplicaciones de la red.

1.5- Aclaraciones

El detalle de las aplicaciones involucradas se encuentra en el [Anexo 1](#) y [Anexo 4](#).

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 el 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 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](#).

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

4.1- Homologación del Personal

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

4.2- Certificaciones

El personal del oferente 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- Tanto 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 R2 Server / Windows 2008 Server	3
Sistema de Backup - Brightstor Arcserve 11.5 / 12	1
Agente de Open File para Brightstor Arcserve 11.5 / 12	1
Agente de SQL 2000 para Brightstor Arcserve 11.5 / 12	1
Agente de Exchange 2007 para Brightstor Arcserve 11.5 / 12	1
MS Internet Information Server 5.0	4
MS Exchange 2007	1
ISA Server	3
MS SQL 2000 - 2005	1
MS Site Server 3	1
Firewall Etrus 3.1	1
Symantec Antivirus Enterprise Edition Versión 11.2 / 12	1
MySQL 4.1 – 5.0	1
PostgreSQL 8.2	1
VMWare Server / Virtual Server 2005 R2	2

Detalle del Software de Estaciones de Trabajo

Descripción
Windows 2000/XP Workstation / MS Vista Workstation
Microsoft Internet Explorer 6.0 / 7.0
Microsoft Office 2000/XP/2003/2007

ANEXO 2

Síntesis de alternativas a cotizar

Alternativa	Modalidad	Franja Horaria	Presupuesto total (1 año)
I. a	Servicio Técnico por Hora y de Guardia	Lunes a Viernes de 8:00 hs a 18:00 hs	
I.b	Servicio Técnico por Hora y de Guardia	Lunes a Sábados de 8:00 hs a 18:00 hs	
I.c	Servicio Técnico por Hora y de Guardia	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 período anterior:

Horas no insumidas del período actual:

Total de horas acumuladas:

ANEXO 4

Detalle de recursos de desarrollo

Descripción	Observación
Lenguaje ASP y VBScript	
Lenguaje SQL (Creación de Stored Procedures)	
Lenguaje JavaScript	
Lenguaje PHP	- no excluyente -
Lenguaje Ms Office Scripting	