

**ANEXO B – Detalles de los contratos de mantenimiento**

**CONDICIONES PARTICULARES**

I) CONSIDERACIONES GENERALES

El contrato de mantenimiento se firmará entre la Municipalidad de Rosario y la empresa adjudicataria. Una vez realizada la instalación del equipamiento objeto de esta licitación, la/s empresa/s adjudicataria/s deberá/n comenzar a brindar el servicio sobre el equipamiento adjudicado a cada una, es decir, la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de base, previa firma del contrato.

II) ESPECIFICACIONES TECNICAS:

OBJETIVOS:

- Realizar el mantenimiento técnico preventivo y correctivo de hardware y software de base con provisión de repuestos y actualizaciones de software para el equipamiento enumerado en el ítem correspondiente, con previsión de agregar partes adicionales en el futuro, según lo solicitado para cada componente.
- Brindar soporte técnico y asesoramiento sobre el uso, configuración y monitoreo de los equipos adjudicados en esta licitación.
- Administrar los contratos de mantenimiento con el fabricante de los productos.

Aclaración: Cuando hablamos de partes futuras nos referimos a las que la Municipalidad de Rosario adquiera durante la duración de este contrato, y decida incorporar a este contrato de mantenimiento.

ALCANCES:

A continuación se detallan los puntos que el oferente deberá cumplir estrictamente para realizar la propuesta de mantenimiento solicitada en esta licitación. La Municipalidad no se hará cargo de la adquisición de componentes de recambio ni de nuevas versiones de software, ni de los costos que éstos demanden, ni de otros costos asociados que pudieran surgir y estarán incluidos en el monto del contrato, como ser: fletes, viáticos, seguros durante el traslado de los componentes y mientras se encuentren en instalaciones del adjudicatario, gastos del personal que asiste a realizar trabajos en el domicilio de la Municipalidad, etc.

## **1.- Mantenimiento técnico**

### **1.1.- Hardware**

#### **1.1.1.- Preventivo**

Son las tareas técnicas de revisión preventiva que el oferente deberá realizar en los equipos, incluyendo reparaciones que se detecten por irregularidades en los mismos, de manera tal que su funcionamiento se ajuste a los rendimientos aceptados. El oferente deberá proponer un cronograma de revisiones, ajustándose a los horarios definidos en el punto 3.

Se incluyen en este punto además :

- Limpieza periódica. El oferente deberá especificar la periodicidad que considera apropiada para un correcto funcionamiento de los equipos y sus componentes, el que no deberá ser mayor a 6 meses.
- Chequeos periódicos para detección de partes con fallas y el recambio de las mismas, así como la detección precoz de problemas ocasionados por sobrecargas de procesamiento, cuellos de botella en la red, etc.

#### **1.1.2.- Correctivo**

Se entiende por mantenimiento correctivo el que el oferente realizará ante un reclamo de la Municipalidad debido a fallas detectadas en los equipos.

Se incluye en este punto:

- Recambio de partes que fallen.
- Las piezas que se recambien deberán ser de la misma marca y modelo que la existente, en caso que por algún motivo el oferente no pudiera cumplir con este requisito deberá proponer una mejor alternativa, la cual deberá ser totalmente compatible con el hardware y el software existente, y además quedará sujeta a aprobación por parte de personal técnico de la Municipalidad.
- Ante un recambio de piezas el oferente deberá completar también la última columna de la tabla "A".
- Se deberán respetar los plazos de recambio ofertados en pliego, caso contrario el adjudicatario será pasible de las sanciones correspondientes.

### **1.2.- Software de Base**

Debe incluir como mínimo:

- Actualizaciones sin costo para la Municipalidad de Rosario, de la última versión existente en el mercado para cada software en el hardware correspondiente. La Municipalidad de Rosario podrá implementarlas o no de acuerdo a la evaluación que realice sobre los impactos que producirán las mismas. Dichas correcciones y/o actualizaciones del software podrán ser recibidas a través de conexión remota o medio óptico, y deberán proveerse con una guía para la implementación de las mismas, ya sea a través de una combinación de medios ópticos y/o documentación impresa y/o conexión remota, o con intervención directa de personal del adjudicatario o la marca, en caso de ser necesario.
- Consultoría telefónica y soporte remoto vía Módem o red privada virtual para la resolución de cuestiones pertinentes al uso del equipamiento y colaboración para devolver el servicio cuando un mal funcionamiento del mismo o un mal asesoramiento o desempeño del personal de la empresa la hubiere ocasionado.
- Soporte local en las oficinas de la Municipalidad de Rosario, cuando se determine que ello es necesario.
- Informes estadísticos bimestrales sobre los estados del software, monitoreo de utilización de recursos, etc., con miras a detectar fallas previsibles antes de que produzcan indisponibilidad de los equipos.

Las actualizaciones del software son cambios provistos para corregir problemas potenciales o detectados sobre productos liberados, o para mejorar y/o ampliar su funcionalidad en calidad o rendimiento.

## **2.- Administración del contrato de soporte.**

El oferente deberá :

- Realizar las gestiones necesarias para obtener del proveedor original de los equipos, el cumplimiento de la garantía y/o contrato de mantenimiento asociada a los mismos.
- En el caso que sea necesario abrir los equipos deberá solicitar permiso al fabricante si ello fuera exigido con el contrato ante él, y exhibir documentación que lo avale.
- El oferente se hará responsable de dar una solución al problema para que la Municipalidad no altere su normal funcionamiento.
- El oferente se hará responsable de pautar con la Municipalidad los horarios de reparaciones, revisiones o actualizaciones de tal manera de no alterar el funcionamiento de sus servicios.

### **3.- Horarios de prestación de los servicios.**

- Mantenimiento correctivo: cuando sea requerido respetando los tiempos de respuesta citados en el punto 6.
- Mantenimiento preventivo: a coordinar con el responsable del Centro de Cómputos y de modo que no afecte el normal funcionamiento de las oficinas afectadas.

### **4.- Forma de comunicación de reclamos.**

- La Municipalidad realizará los reclamos en forma telefónica, fax, correo electrónico ó notificación. Para tal fin indicará quienes son las personas autorizadas a realizar los mismos.
- El adjudicatario deberá indicar quienes son las personas autorizadas en resolver los pedidos, como así también informar por escrito los cambios de personas que hubiese.

### **5.- Forma de presentación de los servicios realizados.**

- En cada visita o intervención remota que realice el oferente, deberá completar la tabla "A" (al final de este Anexo) donde indique persona que realizó el mantenimiento, fecha y hora del mismo y tareas realizadas.
- Para acreditarse el pago de sus servicios el oferente deberá presentar acompañado de la factura un resumen del mes (se acordará su forma con la firma del contrato) donde se indiquen entre otras cosas :
  - Mantenimiento preventivo : Cantidad y en qué consistió.
  - Mantenimiento correctivo : Cantidad de reparaciones, detallando cada una.

### **6.- Tiempos de respuesta ante reclamos.**

Ante un reclamo, la Municipalidad según sus criterios deberá clasificar al mismo en "Urgente" o "Normal", debiendo el oferente asegurar que :

- Ante un reclamo clasificado como "Urgente", tomará las medidas necesarias para responder al mismo dentro de las 4 (cuatro) horas de efectuado el reclamo, con presencia en el sitio del problema, de ser necesario.
- Ante un reclamo de mantenimiento "Normal", deberá atender dentro de las seis horas de efectuado el mismo.
- El oferente en todos los casos deberá resolver el problema en 72 horas corridas, caso contrario deberá justificar con informe técnico al contratante el motivo de sus retrasos.

### **7.- Agregado y/o eliminación de equipos**

- La Municipalidad de Rosario comunicará al oferente cada vez que se incorpore o se dé de baja un equipo y/o componente en el contrato. Estos equipos no necesariamente serán adquiridos al adjudicatario de esta licitación.
- La incorporación de los equipos y/o componentes se incluirá en forma automática al presente contrato, una vez aprobado por la Municipalidad el presupuesto correspondiente. La Municipalidad podrá requerir, a otros centros autorizados de servicios, presupuestos, y adjudicarlos a éstos terceros, si se evalúan más convenientes, sin que varíen las condiciones del contrato objeto de la presente licitación.
- En caso de dar de baja algún equipo y/o componente, se comunicará de inmediato al oferente y quedará excluido del presente contrato descontándose el monto unitario mensual que se abonaba por el mismo. (por tal motivo, es necesario que la oferta se presente discriminada por equipo o componente)

### **8.- Responsabilidades ante los equipos**

El oferente se hará responsable de los daños que pudiera causar a los equipos y/o componentes de la Municipalidad, con motivo de la reparación de los mismos, y por la interrupciones del servicio en horarios no consensuados previamente. Por este motivo, toda intervención del oferente sobre el equipamiento, deberá ser precedida por un informe por escrito, con una descripción explicando los alcances de la misma y las posibles interrupciones o mermas en el servicio prestado por la red. Dicha intervención deberá ser aprobada previamente por la Municipalidad antes de ser llevada a cabo. Municipalidad propondrá días y horarios para realizar las mismas. Esta obligación no se aplica cuando la intervención del oferente se lleve a cabo bajo condiciones de urgencia, es decir en situaciones donde el servicio ya se encuentre interrumpido o seriamente deteriorado. En esos casos, la Municipalidad extenderá un certificado eximiendo al oferente de cumplir con el informe previo.

**Descripción de Tareas**  
Tabla "A"

N° de orden: \_\_\_\_\_

Fecha visita : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Hora de inicio de las tareas: \_\_\_\_\_

Hora de fin de las tareas: \_\_\_\_\_

Tipo Mantenimiento	Descripción de Tareas	Marca, modelo y fecha de vencimiento de la garantía de los componentes recambiados

\_\_\_\_\_  
Firma responsable mantenimiento

\_\_\_\_\_  
Firma responsable Municipalidad