

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**



**HOSPITAL DE LA ANEXION**

**SUBÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTRATACIÓN  
ADMINISTRATIVA**

**CONCURSO**

**2017LA-000003-2503**

**OBJETO CONTRACTUAL**

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE  
CENTRAL TELEFONICA IP Y EQUIPOS DE NETWORKING  
DEL HOSPITAL DE LA ANEXIÓN**

**SERVICIO SOLICITANTE**

**DIRECCION Y ADMINISTRAC.**

**PRESUPUESTO ASIGNADO: ₡ 48,500,000.00**

**FECHA Y HORA DE APERTURA**

**10 de JULIO del 2017 a las 10:00**



EL HOSPITAL DE LA ANEXION - Caja Costarricense de Seguro Social, recibirá ofertas por ESCRITO, HASTA LAS 10:00 HORAS, DEL DÍA 10 de JULIO del 2017, para el suministro de: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE CENTRAL TELEFONICA IP Y EQUIPOS DE NETWORKING DEL HOSPITAL DE LA ANEXION

Item	U.M	Código	Descripción	Petición	Modalidad	Cantidad	No. Entregas	Intervalo	Primera Entrega
único	UD	0-03-12-0002	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE CENTRAL	2503000300	PRORROGABLE	4.000	4 (No iguales)	3 meses	15 días Hábiles

\*Se aclara, que las cantidades expresadas en la tabla de insumos solicitados, siempre presentará tres decimales, aclarando así mismo que la nomenclatura utilizada en dicha tabla será siempre "coma ( , )" para separar miles y "punto ( . )" para separar los decimales.

## Condiciones Específicas

Rigen: Las condiciones generales para la contratación administrativa institucional de bienes y servicios desarrollada por todas las unidades desconcentradas y no desconcentradas de la Caja Costarricense de Seguro Social publicadas en el Diario Oficial La Gaceta No. 73 del 16 de abril 2009, sus modificaciones publicadas en el Diario Oficial La Gaceta No. 160 del 18 de agosto de 2009, y toda aquella normativa vigente aplicable según la naturaleza de lo requerido.

Para el presente procedimiento rige:

- Ley de Contratación Administrativa #7494 y sus reformas según Ley #8511, así como el respectivo Reglamento.
- CONDICIONES GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL DE BIENES Y SERVICIOS DESARROLLADA POR TODAS LAS UNIDADES DESCONCENTRADAS Y NO DESCONCENTRADAS DE LA CCSS. PUBLICADO EN GACETA No. 73 DEL 16 DE ABRIL DEL 2009 Y SUS MODIFICACIONES PUBLICADAS EN LA GACETA.
- Especificaciones técnicas propias del concurso consta de 42 páginas (se adjunta).
- Condiciones administrativas:

### 1. CONSIDERACIONES PREVIAS:

- Estas condiciones regirán todos los concursos de las unidades facultadas de compras en la Caja Costarricense de Seguro Social, en adelante C.C.S.S., regidos por la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento así como la Ley N° 6914.
- En lo no previsto en las condiciones específicas de cada procedimiento de compra así como en las condiciones generales, regirá lo previsto en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento así como la Ley 6914 y su Reglamento, cuando corresponda.
- Se admitirá la gestión para dejar sin efecto una oferta antes de realizar el acto de apertura, para lo cual el oferente deberá presentar escrito firmado por el representante legal del oferente, debidamente acreditado.
- La oferta se presume vigente por el plazo de 120 días naturales, rigen los artículos 67° y 81° inciso f, del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- Tanto la oferta como los documentos anexos a ella deben dirigirse a la CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL-Hospital de La Anexión, Área de Gestión de Bienes y Servicios, Subárea de Planificación y Contratación Administrativa, Nicoya Centro, de la Iglesia Católica Parroquial 75 metros oeste, contiguo a COOPEANDE en horario de atención de Lunes a Jueves de 7:00 am a 4:00 y viernes 7:00 am a 3:00 pm, redactados en idioma español, libre de borrones, tachaduras y alteraciones que hagan dudar de su legitimidad.
- El Hospital de La Anexión- Área de Gestión de Bienes y Servicios, recibirá ofertas ORIGINAL EN SOBRE CERRADO, hasta las 10:00 horas del día 10 JULIO DE 2017. De conformidad con la hora oficial que marque el reloj marcador que para tales efectos se mantiene en el Área de Gestión de Bienes y Servicios. Las ofertas que se presenten tardíamente se recibirán, pero no serán evaluadas, por presentarse en forma extemporánea.
- Toda oferta podrá ser presentada a través de un formulario que está disponible en la Web Institucional en la ruta TRANSPARENCIA/LICITACIONES/2503/DOCUMENTOS o bien en el siguiente enlace <http://www.ccss.sa.cr/licitaciones>. Lo anterior con el fin de reducir el riesgo por falta de información; disminuir el uso de aclaración o subsanación, facilitar el estudio de las ofertas en menor tiempo y consecuentemente permitir el cumplimiento oportuno de los plazos, de existir la necesidad de solicitar aclaraciones o consultas llamar a 2685-8400 Ext. 1119, 1120, 1121 y 1132 o al fax 2685- 5205.
- Lo anterior con fundamento en el párrafo segundo del artículo 63° del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- Se advierte que la Caja Costarricense de Seguro Social establece como causal de exclusión en el procedimiento concursal e incumplimiento durante la ejecución contractual, la no cancelación de las obligaciones con la Seguridad Social, tal como lo establece el Art. 74 de la Ley Constitutiva de la Caja y 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa así como la Ley de Protección al Trabajador.
- De igual forma se advierte que la condición de morosidad de los patronos con respecto al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF) de conformidad con el artículo 22 de la Ley 8783 (LEY DE DESARROLLO SOCIAL Y ASIGNACIONES FAMILIARES), vigente desde el 14 de octubre del 2009 y la circular GF-42.896 del 11 de noviembre del 2011, también se constituye en causal de exclusión e incumplimiento según corresponda.
- De conformidad con la ley de Impuesto a las Personas Jurídicas (n° 9024) los contribuyentes de este tipo de impuesto que se encuentren morosos no podrán contratar con el Estado o cualquier institución pública autónoma o semiautónoma.

### 2. UNIDAD QUE TRAMITA EL PROCEDIMIENTO

2.1. La unidad encargada de tramitar el presente procedimiento, es el Área de Gestión de Bienes y Servicios, específicamente la Sub-Área de Planificación y Contratación Administrativa, ubicada en Nicoya Centro, de la Iglesia Católica Parroquial 75 metros oeste, contiguo a COOPEANDE.

### 3. PLAZO PARA ADJUDICAR:

3.1. El acto de adjudicación, será dictado en un plazo máximo de cuarenta días hábiles, prorrogable por un plazo igual en casos debidamente justificados.

### 4. CLÁUSULA DE DESEMPATE:

4.1. En aquellos objetos susceptibles de empate, la Administración Activa seleccionará la oferta ganadora a la suerte. Para tales efectos, se notificará a los oferentes cuyas propuestas obtienen la misma puntuación, a un lugar, hora y fecha para que participen del sorteo, en el mismo se levantará un acta suscrita por los asistentes; el mecanismo de selección se definirá en ese momento. En caso de que los oferentes no participen en dicha convocatoria el Área Gestión de Bienes y Servicios de igual forma realizará el sorteo.

4.2. El estudio comparativo de precios entre las ofertas cotizadas en diferente moneda, se hará de acuerdo con el tipo de cambio de venta acordado por el Banco Central, vigente al momento de la apertura de ofertas

**5. REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN DEL OFERENTE**

- 5.1. Serán oferentes las personas físicas o jurídicas que presenten oferta en el concurso, actuando directamente o por medio de un representante legal o un representante de casas extranjeras.
- 5.2. Por el solo hecho de presentar su oferta, el oferente acepta todos los términos y condiciones cartelarias de la compra.
- 5.3. Los oferentes que participen en los procesos de contratación administrativa, para efectos de pago, deben previamente registrarse (por única vez), en el Sistema Integrado de Pago Electrónico (SINPE).
- 5.4. Oferentes nacionales. Las ofertas en plaza deberán adjuntar:
- 5.4.1. Declaración jurada en la que conste que no le afectan las prohibiciones impuestas en el artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
- 5.4.2. Declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales.
- 5.4.3. Declaración jurada de que cumple con las obligaciones laborales y de seguridad social impuestas por el derecho costarricense a favor de sus trabajadores o en su defecto, como trabajador independiente de acuerdo con el régimen institucional aplicable.
- 5.4.4. La C.C.S.S. comprobará que el oferente se encuentra al día con el pago de las cuotas obrero patronales o como trabajador independiente.
- 5.4.5. El Hospital de La Anexión comprobará que el oferente se encuentra al día con en el pago de sus obligaciones con FODESAF, conforme al artículo 22 de la Ley 8783 vigente desde el 14 de octubre de 2009.
- 5.5. Todo oferente deberá garantizar, mediante declaración jurada y comprobable de oficio por la Administración, que:
- 5.5.1. Se encuentra al día en el pago de cualquier deuda u obligación con la Caja, así como de aquellos arreglos de pago formalizados para atender las mismas. En caso que se encuentre moroso en obligaciones y/o deudas derivadas de contrataciones administrativas precedentes, el proveedor deberá de previo al acto de adjudicación pagar totalmente su obligación o formalizar un arreglo de pago con la Caja a su entera satisfacción, siguiendo para ello los procedimientos establecidos al efecto. Esta posibilidad no puede entenderse como una medida dilatoria del procedimiento de compra por lo que su trámite será preferente ante los órganos que tramiten los mismos. En dicho arreglo deberá contemplarse obligatoriamente una cláusula que disponga que al incumplirse con alguno de los pagos del arreglo, la CCSS podrá descontar cualquier saldo pendiente, de inmediato y sin previa notificación, de las facturas pendientes de pago por la contratación en trámite. El descuento de saldos sobre las facturas tendrá preferencia ante cualquiera de las garantías rendidas con ocasión del arreglo formalizado.
- Lo anterior no excluye la potestad de adoptar las medidas de cobro administrativo y judicial por todos daños ocasionados.
- 5.6. La administración licitante se reserva el derecho de verificar en cualquier momento del procedimiento la información declarada.

**6. REQUISITOS DE LA OFERTA**

- 6.1. Si una oferta presenta dos manifestaciones contradictorias, prevalecerá la que se ajuste al cartel.
- 6.2. En toda compra el oferente deberá presentar el desglose de la estructura del precio de acuerdo con lo establecido en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. En todo caso, el oferente deberá aportar la documentación que justifique el precio cotizado a criterio de la Administración.
- 6.3. Los oferentes deben indicar si el precio total que cotiza incluye o no los impuestos. Si los incluye deben declararlos por separado, ya que el monto de su oferta se analizará sin incluir los impuestos. De no indicarse se presumirán incluidos en la cotización.

**7. OFERTA BASE Y ALTERNATIVA:**

- 7.1. Se acepta únicamente la oferta base y como máximo una oferta alternativa.
- 7.2. El oferente, estará obligado a describir de forma completa a partir del cartel, las características del objeto, bien o servicio que cotiza, sin necesidad de reiterar la aceptación de las cláusulas invariables o condiciones obligatorias, cuyo cumplimiento se presume.

**8. ACTUALIZACIÓN CÓDIGOS DE ARTÍCULOS:**

- 8.1. Para garantizar el giro comercial, es importante que cada potencial oferente tenga actualizado en el Registro de Proveedores de la Institución, los códigos de artículos del objeto de compra; según se detalla en cada ítem del cuerpo de especificaciones técnicas; el cual debe verificar ó actualizarla en el Área de Adquisición de Bienes y Servicios, 11° piso del Edificio principal de la CCSS-Oficinas Centrales.

**9. LUGAR PARA NOTIFICACIONES:**

- 9.1. El oferente debe indicar en su oferta lo siguiente:

Dirección exacta: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Fax: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**10. DEBERES DEL ADJUDICADO**

- 10.1. Los timbres que deban presentarse de acuerdo con el artículo 272 inciso 2 del Código Fiscal, deben cancelarse y aportarse junto con la garantía de cumplimiento o dentro de los cinco días hábiles siguientes a la firmeza del acto de adjudicación o bien el que establezca la normativa correspondiente, los cuales corresponden al 0.25% del monto total adjudicado.
- 10.2. De acuerdo con lo indicado por el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el adjudicado deberá rendir la garantía de cumplimiento, según los siguientes supuestos:
- 10.2.1. De forma obligatoria, el adjudicatario rendirá un mínimo del 5% sobre el monto total adjudicado, por un plazo de dieciséis meses adicionales a partir de la recepción técnica definitiva, según los siguientes supuestos:
- 10.2.2. Las garantías rendidas mediante certificados de depósito a plazo, en colones, dólares norteamericanos o cualquier otra moneda disponible en el mercado de divisas, deberá expresarse claramente al dorso, el nombre completo, número de cédula o pasaporte y firma del titular del depósito, con la siguiente razón de endoso: "Páguese a Caja Costarricense de Seguro Social para garantizar el cumplimiento de (PRINCIPAL) licitación OBJETO Y N° DE CONCURSO."
- 10.2.3. Con el propósito de facilitar el depósito en efectivo del monto de la garantía puede realizar el depósito en las cuentas bancarias Colones 100-01-000-003599-8 y dólares 100-02-000-060379-5. El proveedor deberá presentar copia del comprobante de depósito que le extiende el Banco, ante la unidad que tramita la compra, siendo que esta última deberá registrar en las cuentas contables internas dicho depósito aplicando el formulario del recibo de garantías según los lineamientos dictados por la Tesorería.
- 10.3. Una vez quedado en firme el acto de adjudicación el adjudicatario dispone de 5 días hábiles para depositar la correspondiente garantía de cumplimiento; realizando el trámite respectivo en el Área de Gestión de Bienes y Servicios-Sub-Área de Planificación y Contratación Administrativa.
- 10.4. En caso de que la garantía de cumplimiento no sea depositada en el tiempo establecido, la Administración actuará conforme a lo dispuesto en los artículos 197° y 199° del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Posteriormente, se procederá a readjudicar el concurso.
- 10.5. La comunicación de inicio del contrato coincidirá con la notificación del retiro del contrato u orden de compra por lo tanto el plazo de entrega así como el régimen de responsabilidad de las partes correrá a partir del día posterior a la misma, aun cuando el contratista no haga retiro de dicha documentación.



## 11. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

**Cláusulas penales.** Los atrasos o anticipos no autorizados por la Administración, en la entrega pactada, será sancionado con fundamento en las siguientes disposiciones:

11.1. Los bienes o suministros contratados, cuya necesidad a la fecha de la entrega pactada puede ser resuelta con los inventarios institucionales, serán castigados con el 0.5% del monto total de dicha entrega por cada día de atraso contados a partir del primer día de entrega pactada hasta el octavo día hábil de atraso, inclusive.

11.2. Cuando el atraso sea igual o mayor a nueve días hábiles, el monto por cláusula penal incrementará el porcentaje, castigando en un 3% del monto total de la respectiva entrega, por cada día de atraso hasta cubrir el 25% del monto total de dicha entrega.

11.3. Cubierto el tope del 25% previsto por el Reglamento a la Ley de contratación administrativa para el cobro de esta cláusula, la Administración quedará facultada para resolver el contrato por incumplimiento, imponer las sanciones de ley y cobrar los daños y perjuicios que el saldo en descubierto haya generado dicho incumplimiento.

11.4. Cuando la administración determine que los daños provocados por el contratista consecuencia de su atraso o entrega defectuosa superan los cubiertos por la estimación de la cláusula penal o la multa, lo cobrará mediante el respectivo procedimiento administrativo, previa determinación de los daños ocasionados, con fundamento en el procedimiento ordinario que establece el artículo 308 de la Ley General de la Administración Pública.

11.5. Salvo lo dispuesto en el punto anterior, la C.C.S.S. deducirá esas sumas de las facturas pendientes de pago y sin perjuicio del derecho de cualquier otro tipo de reclamo administrativo o judicial que en derecho proceda.

11.6. Contra el acto que comunique el cobro de las multas o cláusulas penales no cabrá recurso administrativo, sin perjuicio del eventual reclamo que formule el contratista que se considere amparado en una causa eximente de responsabilidad. El pago previo, aún bajo protesta, de la multa o cláusula penal correspondiente será considerado requisito de admisibilidad del reclamo.

## 12. MULTAS

12.1 **Multas.** Los defectos en los bienes contratados o la documentación requerida para disponer de ellos, se sancionará de conformidad con las siguientes reglas (VER PUNTO N° 3 DEL CARTEL DE ESPECIFICACIONES TECNICAS).

Las multas y cláusulas penales tienen su asidero legal en los artículos del n° 47 al n° 50 del Reglamento a la Ley de Contratación administrativa en concordancia a lo establecido en las condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios de la CCSS. Y que rigen a partir del 16 de agosto de 2009, según acuerdo de Junta Directa: Artículo N° 10, sesión N° 8353 celebrada el 04 de julio de 2009.

Modificaciones a las Condiciones Generales publica en Gaceta N° 160 del 18 de agosto de 2009.

## 13. EL PAGO

13.1. El pago de ofertas adjudicadas en plaza se realizará en colones. En ofertas adjudicadas en moneda distinta, se utilizará el tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al momento de realizar la confección del cheque o medio seleccionado, de acuerdo con las disposiciones institucionales dictadas al efecto. La factura comercial y de la CCSS que presente el contratista, deberá utilizar el mismo tipo de cambio al momento de su confección.

13.2. Todo pago se realizará como máximo treinta días naturales después de la recepción definitiva del mantenimiento de acuerdo con las especificaciones del cartel, mediante comunicado del funcionario responsable a la Tesorería o sucursal respectiva. En dicho acto, se descontarán las que se hayan verificado anteriormente y que se encuentren pendiente de cobro/pago de acuerdo con el informe rendido por el encargado del contrato donde acredite los tiempos y formas de la entrega del bien, obra o servicio contratado.

13.3. El rechazo por incumplimiento de calidad comprobado en cualquiera de las entregas podrá ser motivo suficiente para iniciar de manera inmediata el proceso de resolución por incumplimiento. Lo anterior no obsta para reclamar, de forma inmediata, el régimen de responsabilidad civil o administrativa imputables al contratista consecuencia de dicho incumplimiento.

## 14. VISITA AL SITIO

Se realizará una reunión oficial al sitio, con las empresas interesadas en el presente concurso.

El día de la visita, se levantará una acta oficial en la cual se dejará constancia de los participantes y de las consultas que se evacuen al respecto, las cuales formarán parte del expediente de contratación. Las consultas se atenderán en el sitio o por su complejidad se responderán por medio de un alcance, el cual será notificado a cada uno de los potenciales oferentes.

Dicha reunión se celebrará el día JUEVES 15 DE JUNIO DE 2017, a las 10:00 horas, en la oficina de Centro de Gestión Informática del Hospital de La Anexión.

La falta de asistencia de un algún proveedor, no implica desconocimiento alguno, de lo que ahí se analice.

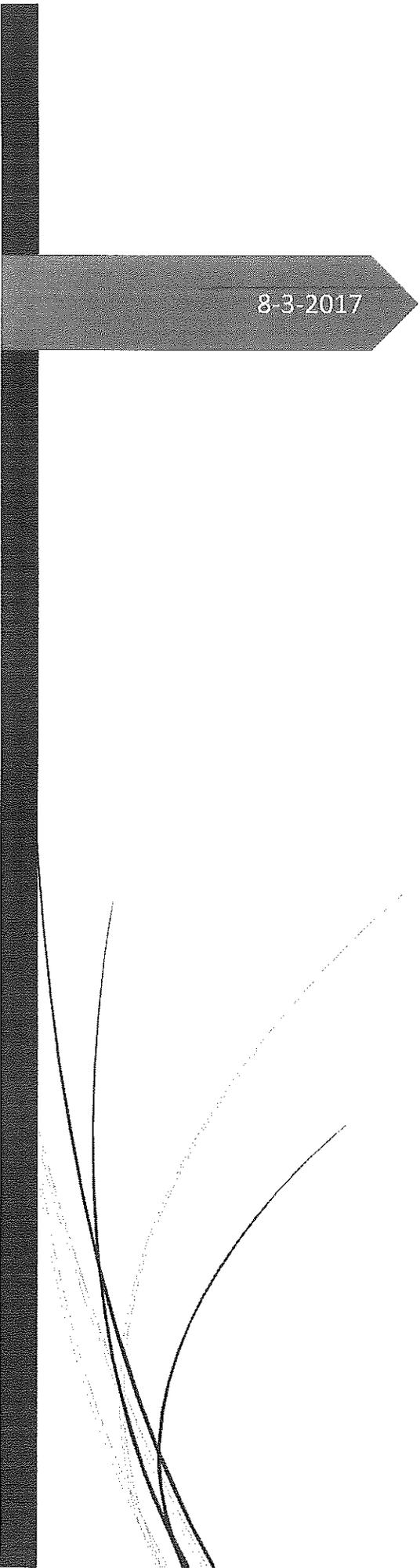
  
Lic. Eric Gutiérrez Alvarado  
Confecionado



  
Licda. Yorleny Zúñiga Ramírez  
Autorizado

# CARTEL DE ESPECIFICACIONES

Centro de Gestión Informática



8-3-2017

# Cartel de Especificaciones Técnicas

“Mantenimiento Preventivo y Correctivo  
de la Central Telefónica IP y Equipos de  
Networking del Hospital de La Anexión.”

lghernan@ccss.sa.cr, mvarmont@ccss.sa.cr  
HOSPITAL DE LA ANEXIÓN



## Contenido

CAPITULO I.....	3
1.1 CONDICIONES GENERALES.....	3
1.1.1 Objeto de la Contratación .....	3
1.1.2 Producto esperado .....	3
1.1.3 Disponibilidad del contratista .....	3
1.1.4 Visita al sitio .....	4
1.1.5 Fiscalizadores del contrato .....	4
1.1.6 Vigencia del contrato .....	5
CONDICIONES ESPECIALES.....	6
2 Requisitos del Contratista.....	6
3 Multas .....	7
4 Efectos sobre el Contrato .....	8
4.1 Variaciones del Contrato .....	8
4.2 Suspensión del Contrato .....	8
4.2.1 Suspensiones Especiales.....	9
5 Equipos Fuera de Servicio.....	9
6 Resolución del Contrato .....	9
7 Equilibrio Económico .....	10
8 Pólizas de Seguros.....	10
9 Garantía sobre el servicio de mantenimiento .....	10
9.1 Garantía de seguridad .....	11
CONDICIONES TÉCNICAS .....	12
9.2 Generalidades .....	12
9.3 Personal Técnico .....	12
9.4 Cronograma de visitas .....	13
9.5 Tiempo de repuesta para brindar el servicio de mantenimiento correctivo. ....	14
9.6 Control de activos en contrato .....	14
9.7 Equipos, herramientas, repuestos y consumibles .....	15
9.8 Mantenimiento Preventivo .....	15
9.9 Mantenimiento correctivo .....	16
9.10 Accesibilidad de repuestos .....	16
9.11 Devolución de repuestos usados .....	17
9.12 Gestión ambiental.....	17
9.13 Cobro de servicios de mantenimiento .....	17
9.14 Experiencia .....	18



9.15..... Fuentes  
19

Método de Calificación.....	19
Anexo 1.....	21
Anexo 2.....	34
Anexo 3.....	38
Anexo 4.....	39
Anexo 5.....	40



## CAPITULO I

### 1.1 CONDICIONES GENERALES

#### 1.1.1 Objeto de la Contratación

##### ITEM UNICO

"Mantenimiento Preventivo y Correctivo De La Central Telefónica IP Y Equipos De Networking Del Hospital De La Anexión." El proveedor deberá cotizar en su oferta todas las líneas indicadas en este cartel, no se realizarán adjudicaciones parciales, debido a que se requiere que un solo contratista realice la administración, configuración respaldo y mantenimiento de la central IP y los equipos de Networking.

#### 1.1.2 Producto esperado

Con este contrato se pretende obtener como producto un servicio oportuno, de alta calidad, que cumpla con todos los requisitos solicitados en el cartel. De un proveedor que tenga la capacidad de atender la necesidad de mantenimiento preventivo y demanda de mantenimientos correctivos.

Los productos esperados para esta contratación, y que deben ser brindados por parte del oferente son:

1. Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
2. Mano de obra especializada.
3. Garantía sobre repuestos, material, servicio de mantenimiento y reparaciones que se realicen.
4. Tiempo de respuesta oportuno y eficiente.
5. Repuestos sin costo adicional para la institución.
6. Reportes técnicos sobre el servicio brindado.
7. Capacitación técnica para el personal asignado a la supervisión del contrato, personal del Centro de Gestión Informática y personal que en sus labores utilice los equipos.

#### 1.1.3 Disponibilidad del contratista

El Contratista deberá ejecutar labores de mantenimiento preventivo de acuerdo a la programación establecida y también para ejecutar labores de mantenimiento correctivo a los sistemas y equipos establecidos en este cartel cuando las circunstancias así lo demanden y de acuerdo a las necesidades del Centro de Gestión Informática.

Las llamadas para solicitar el mantenimiento correctivo serán efectuadas por el Fiscalizador del contrato o por la persona asignada por parte de los Fiscalizadores del contrato para este fin. Este deberá anotar en la bitácora, la falla reportada, el nombre de la persona, firma, y hora del reporte y recibir un número de reporte que la empresa dará y el cual se anotará en la bitácora. El servicio de mantenimiento correctivo deberá ser atendido dentro de las 6 horas hábiles posteriores al reporte.



## CAPITULO I

### 1.1 CONDICIONES GENERALES

#### 1.1.1 Objeto de la Contratación

Esta contratación tiene por objeto establecer un contrato de mano de obra y repuestos especializada para el **"Mantenimiento Preventivo Y Correctivo De La Central Telefónica IP Y Equipos De Networking Del Hospital De La Anexión."**, con el fin de asegurar su adecuado funcionamiento.

#### 1.1.2 Producto esperado

Con este contrato se pretende obtener como producto un servicio oportuno, de alta calidad, que cumpla con todos los requisitos solicitados en el cartel. De un proveedor que tenga la capacidad de atender la necesidad de mantenimiento preventivo y demanda de mantenimientos correctivos.

Los productos esperados para esta contratación, y que deben ser brindados por parte del oferente son:

1. Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
2. Mano de obra especializada.
3. Garantía sobre repuestos, material, servicio de mantenimiento y reparaciones que se realicen.
4. Tiempo de respuesta oportuno y eficiente.
5. Repuestos sin costo adicional para la institución.
6. Reportes técnicos sobre el servicio brindado.
7. Capacitación técnica para el personal asignado a la supervisión del contrato, personal del Centro de Gestión Informática y personal que en sus labores utilice los equipos.

#### 1.1.3 Disponibilidad del contratista

El Contratista deberá ejecutar labores de mantenimiento preventivo de acuerdo a la programación establecida y también para ejecutar labores de mantenimiento correctivo a los sistemas y equipos establecidos en este cartel cuando las circunstancias así lo demanden y de acuerdo a las necesidades del Centro de Gestión Informática.

Las llamadas para solicitar el mantenimiento correctivo serán efectuadas por el Fiscalizador del contrato o por la persona asignada por parte de los Fiscalizadores del contrato para este fin. Este deberá anotar en la bitácora, la falla reportada, el nombre de la persona, firma, y hora del reporte y recibir un número de reporte que la empresa dará y el cual se anotará en la bitácora. **El servicio de mantenimiento correctivo deberá ser atendido dentro de las 6 horas hábiles posteriores al reporte.**



El horario para realizar trabajos de mantenimiento preventivo es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. No obstante, el horario de atención puede modificarse según las condiciones lo ameriten, por medio de mutuo acuerdo entre el Fiscalizador del contrato y el contratista.

#### 1.1.4 Visita al sitio

Es obligación del participante conocer el sitio y los equipos a fin de que se enteren de las condiciones allí existentes. La no presentación a la visita al sitio quedará a entera responsabilidad del Oferente, debido a que en ese momento se realizan aclaraciones importantes que forman parte del cartel de objeto de contratación. La hora y fecha de la visita al sitio, será comunicada por el Área de Gestión de Bienes y Servicios del Hospital de La Anexión. De tal visita se levantará una minuta, que será parte integral del expediente de esta contratación.

Será responsabilidad del oferente confirmar y solicitar cualquier dato que consideren necesario para la prestación del servicio. No se aceptarán omisiones durante el proceso o duración del contrato por desconocimiento de las condiciones y necesidades del servicio a contratar.

El oferente será el único responsable de cualquier error, aumento de cantidad de mano de obra u otros, que puedan desprenderse de tal situación.

#### 1.1.5 Fiscalizadores del contrato

Los Fiscalizadores del contrato supervisarán las actividades de mantenimiento realizadas por el Contratista o designarán al personal que llevará a cabo esta labor. El cual deberá respaldarse en los anexos y obligatoriamente supervisar los siguientes puntos:

1. Cuando realicen el mantenimiento preventivo y correctivo.
2. Cuando atiendan llamadas por emergencias.
3. Cuando se debe hacer un cambio de repuestos.

La fiscalización del contrato será responsabilidad de los siguientes funcionarios o en su defecto de quien los sustituya:

Funcionario	Cargo
Ing. Manuel Antonio Vargas Montero	Sub-área de Redes
Ing. Luis Gonzalo Hernández Navarrete	Jefe de Gestión de Gestión Informática



La supervisión, estará a cargo de los funcionarios del Centro de Gestión Informática, quienes verificarán que las rutinas sean ejecutadas, según los términos de la contratación.

Los encargados de Fiscalizar y supervisar, tendrán la potestad de implementar los métodos de control que se requieran, según sea necesario para el aseguramiento del cumplimiento de las condiciones del presente cartel.

El personal técnico y profesional de mantenimiento que el contratista asigne, deberá reportar su ingreso al hospital y coordinar los por menores de las visitas de mantenimiento con el Funcionario del Centro de Gestión Informática del Hospital La Anexión y los Fiscalizadores del contrato, respectivamente.

### 1.1.6 Vigencia del contrato

Los servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo **tendrán una vigencia de un (1) año. Este contrato entrará a regir diez (10) días hábiles, a partir del día posterior a la notificación de la Orden de Inicio CONTRATISTA**, el cual podrá ser prorrogado por (3) tres períodos adicionales de un (1) año cada uno, hasta completar los cuatro (4) años, si treinta (60) días antes de cada vencimiento, la CAJA no comunica su determinación de darlo por concluido.

A falta de pronunciamiento de la Administración, se tendrá por prorrogado el plazo cuando se tenga acreditado en el expediente:

1. Que no se haya acreditado un incumplimiento grave en las condiciones y plazo pactados.
2. Que la necesidad del aprovisionamiento del objeto contrato prevalezca.
3. Que las condiciones de la compra y de precio no resulten excesivas en relación con el mercado al momento en que se valora prorrogar el contrato.

En caso de aplicarse las prórrogas, **EL CONTRATISTA** deberá aportar los timbres fiscales o enteros de gobierno correspondiente al 0,25% de acuerdo con el oficio N° 01271 de fecha 09 de febrero de 2004, de la Contraloría General de la República. Las solicitudes de prórrogas están sujetas a la presentación de un informe técnico en el que conste que el servicio se ha brindado satisfactoriamente, durante el último período contractual, el cual será presentado por el Área de Gestión Informática.



## CONDICIONES ESPECIALES

### 2 Requisitos del Contratista

- a) El Contratista deberá contar con Área de Oficinas, Personal de Apoyo Administrativo, Técnico capacitado, y Equipo de Comunicaciones (teléfono, fax y correo electrónico).
- b) El Contratista deberá garantizar que tiene la capacidad de brindar el mantenimiento a los equipos de las marcas incluidas en el presente cartel, además de disponer con stock de repuestos originales para los equipos durante el tiempo de ejecución de la contratación.
- c) El Contratista dispondrá de los recursos, equipos e insumos necesarios que devengue la prestación oportuna, eficiente y eficaz del servicio a contratar, así como también los de seguridad.
- d) El Contratista será el único responsable de la contratación total del personal que realice el servicio y por ende será el único responsable ante las leyes del país. La Caja queda libre de toda responsabilidad obrero-patronal como responsabilidad laboral o administrativa respecto a cargas sociales, pólizas riesgo profesional, salarios, aguinaldos, preaviso, cesantía, o cualquier otro beneficio siendo esto entera responsabilidad del contratista, así mismo, éste asumirá todas y cada una de las responsabilidades civiles, penales y de cualquier índole que se suscite y origine con terceros o cualquier otra persona física o Jurídica con motivo de la ejecución contractual.
- e) El Contratista debe contar con los respectivos permisos de funcionamiento vigentes.
- f) El Contratista debe asegurar que no ocasionará daños en las instalaciones del edificio, mobiliario y equipos durante la prestación de servicios por el mantenimiento preventivo y correctivo. Cualquier daño ocasionado en este sentido será responsabilidad del contratista, el cual deberá reparar en el momento oportuno los daños ocasionados de acuerdo a los intereses y necesidades del Centro de Salud.
- g) Este Contrato no podrá ser cedido, traspasado o enajenado en forma alguna sin el consentimiento previo y por escrito de la Dirección, Administración, así como de los Fiscalizadores del contrato. Lo no contemplado en este cartel se regirá por lo estipulado en la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento, así como las leyes y reglamentos vigentes para esta contratación del sector público.
- h) El Contratista es responsable ante la Caja por el correcto y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las Cláusulas de la presente contratación e independientemente del derecho que le asiste a ésta reclamar judicialmente los daños y perjuicios que su incumplimiento pudiera irrogarle.



- i) El Contratista es responsable ante la Caja por el correcto y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las Cláusulas de la presente contratación e independientemente del derecho que le asiste a ésta reclamar judicialmente los daños y perjuicios que su incumplimiento pudiera irrogarle.
- j) Los términos del presente contrato están ajustados al presente cartel u oferta respectiva, así como a las Leyes y Reglamentos vigentes por tal motivo se tienen por incorporados.

### 3 Multas

En caso de que el Contratista incumpla con lo pactado, el Centro Médico podrá finalizar el Contrato y ejecutar la garantía de cumplimiento, para lo cual seguirá los procedimientos correspondientes establecidos en el RLCA, Lo anterior no inhibe a la CCSS el iniciar otros procedimientos administrativos, legales o penales, que considere necesario para cubrir la totalidad de los daños causados.

El Contratista podrá ser multado en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento (atraso) de las visitas establecidas en el cronograma de mantenimiento, se le aplicará una multa del 5 % diario hasta completar el 25 % según los artículos 47 y 48 del RLCA, empleando la fórmula "Monto de Multa".
- b) Incumplimiento (atraso) con el tiempo de respuesta para brindar el Mantenimiento Correctivo, se le aplicará una multa del 5 % diario hasta completar el 25 % según los artículos 47 y 48 del RLCA, empleando la fórmula "Monto de Multa".
- c) Si un equipo permanece fuera de servicio por causas imputables al Contratista se le aplicará una multa del 5 % diario hasta completar el 25 % según los artículos 47 y 48 del RLCA, empleando la fórmula "Monto de Multa".

La fórmula de penalización es la siguiente:

$$\text{Monto de Multa} = (5\%) \times (\text{CUV}) \times (\text{D}).$$

**Monto de multa:** Monto a pagar por el Contratista. No será mayor al 25 % del monto adjudicado.

**CUV:** Costo Unitario de la Visita

**D:** Días de atraso: Son los días hábiles en que incurrió en atraso o el tiempo fuera de servicio imputable al Contratista, máximo 5 días hábiles.



Una vez se realice un procedimiento sumario y quede en firme, el monto de la multa será deducido del pago de la factura de cobro por los Servicios de Mantenimiento, brindados durante el período correspondiente o en posteriores.

Si el Contratista requiere la compra de un repuesto y presentó la solicitud por escrito los Fiscalizadores del contrato, el tiempo de entrega del equipo reparado será de cinco días hábiles y comenzarán a contar desde el momento en que alguno de los Fiscalizadores autorice y notifique la compra del repuesto.

## **4 Efectos sobre el Contrato**

### **4.1 Variaciones del Contrato**

El objeto del Contrato podrá ser variado a juicio de los Fiscalizadores del Contrato y en apego al artículo 12 de la Ley de Contratación Administrativa y 208 del Reglamento de esta misma Ley, en los siguientes casos:

1. Mediante la inclusión de otros equipos o sistemas de la misma especialidad.
2. Mediante la exclusión de los equipos o sistemas que estén incluidos en este contrato.

### **4.2 Suspensión del Contrato**

Los Fiscalizadores del Contrato podrá dar por finalizado el contrato, total o parcialmente y ordenará el debido proceso si el servicio brindado al amparo del mismo presenta las siguientes causas:

1. Conclusión de contrato (abandono de contrato).
2. No responde a los términos convenidos en alguna de las cláusulas.
3. Negligencia en las labores de mantenimiento.
4. En el caso de que el Contratista no cuente con la infraestructura y recurso humano calificado para hacer frente al compromiso y que afecte el adecuado desempeño de los equipos.

En tales casos, la Caja Costarricense de Seguro Social, hará efectiva la garantía de cumplimiento, independientemente de otras acciones legales que procedan por daños y perjuicios.



#### 4.2.1 Suspensiones Especiales

En caso de que se produzcan acciones naturales, catástrofes o siniestros imprevisibles, que imposibiliten el funcionamiento del Centro de Médico, el Contrato queda suspendido por el lapso de tiempo en que esas condiciones permanezcan. El Contratista está obligado a seguir cumpliendo con lo estipulado en el contrato, una vez que estén establecidas las condiciones físicas iniciales.

### 5 Equipos Fuera de Servicio

**EL CONTRATISTA** deberá establecer un contrato directamente con el fabricante de los equipos objetos de esta contratación, que le permita realizar la sustitución avanzada de hardware para todos los componentes que no estén operando correctamente y necesiten ser sustituidos, con el cual le permita cumplir con los tiempos de respuesta establecidos.

Cuando sea necesario llevar al taller autorizado para la reparación de cualquier falla de los equipos incluidos en este cartel, o en su defecto el reemplazo de partes dañadas, **EL CONTRATISTA** deberá proporcionar un equipo similar (de iguales o superiores características) con el fin de que el equipo o servicio no permanezca fuera de operación.

En aquellos casos donde es conocido que durante todo un periodo el equipo quedaría fuera de funcionamiento o que no quedaría funcionando al 100% de su capacidad según especificaciones del fabricante y que por lo tanto no se requería en dicho periodo que se le efectuaran rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo, se deberá excluir temporalmente del pago de los periodos correspondientes. Estos casos pueden ser porque el equipo se encuentre en el taller de la empresa, en proceso de desecho o se está en espera de algún trámite administrativo para la adquisición de repuestos.

### 6 Resolución del Contrato

La Administración podrá dar por resuelto o finalizado el Contrato unilateralmente por motivo de incumplimiento imputable al Contratista durante el periodo de la Contratación, procediendo conforme al artículo, 11 de la Ley de Contratación Administrativa en concordancia del artículo 212 del Reglamento de esta misma Ley.



## 7 Equilibrio Económico

Para efectos de reajuste de precios, se utilizará la fórmula matemática según lo previsto en el artículo 18 de la Ley de Contratación Administrativa, artículo 31 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y circular de Contraloría General de la República publicada en La Gaceta 232, 2 diciembre 1982 y los criterios Sección de Contabilidad de Costos.

La revisión del precio procederá cuando en derecho corresponda siempre que el Contratista acredite y demuestre debidamente el desequilibrio económico, esto con fundamento en el Voto de la Sala Constitucional N° 6432 del 04 de septiembre de 1998.

## 8 Pólizas de Seguros

El Contratista se compromete a contar con la póliza de seguro (La póliza debe indicar en su actividad económica lo siguiente: **Responsabilidad Civil Servicios**) para garantizar la integridad de los bienes incluidos en el Contrato, cuando éstos se encuentren en su custodia (taller de servicio, vehículo de transporte u otros) así como los daños y/o perjuicios que se causen tanto a terceras personas como a la propiedad de terceras personas, derivados directamente del ejercicio de los servicios de Mantenimiento Preventivo o Correctivo a prestar, lo anterior basado en lo estipulado en los artículos 1045 y 1046 del Código Civil.

La póliza deberá estar al día en el proceso de ejecución del Contrato y se deberá entregar una copia del documento al inicio del Contrato.

## 9 Garantía sobre el servicio de mantenimiento

El Contratista deberá garantizar el servicio de mantenimiento brindado, durante el periodo de vigencia del Contrato, que originalmente será de un año. En caso de existir una prórroga, el contratista garantizará el servicio de mantenimiento por el periodo por el cual se extienda la vigencia del Contrato. Cuando el Contrato, este en su etapa de finalización, la garantía sobre los trabajos ejecutados en la última visita, será de 3 meses naturales, en los cuales el Contratista deberá atender cualquier falla con el equipo en ese periodo.

Los repuestos y materiales que se requieran eventualmente para la ejecución del servicio de mantenimiento, en los casos que sean suministrados por el Contratista serán garantizados por un periodo mínimo de seis meses naturales, contra defectos de fabricación.



Para toda garantía el proveedor deberá suministrarla por escrito a los Fiscalizadores del Contrato.

**EL CONTRATISTA** se compromete a mantener un inventario de repuestos de acuerdo con las especificaciones del fabricante de los equipos de manera que permita cumplir con los plazos establecidos para mantenimiento correctivo.

La reparación se hará en el propio sitio de ubicación del equipo

**EL CONTRATISTA** debe garantizar a LA CAJA, que cuenta con los recursos necesarios para importar en caso necesario, los repuestos.

## 9.1 Garantía de seguridad

El Contratista coordinará con la persona asignada por los Fiscalizadores del Contrato, todos los aspectos de seguridad (protectores, guantes, mascarillas, barandas de seguridad, etc.) que sean necesarios tomar en cuenta durante la realización de los servicios de mantenimiento.

El Contratista será responsable por la seguridad de las personas que de forma directa o indirecta hagan uso del equipo, al cual se le está brindando el servicio de mantenimiento, por daños imputables al Contratista directamente, por lo que si el oferente considera que se debe ejecutar alguna prueba, ensayo o rutina de mantenimiento adicional a las establecidas, para cumplir con este punto, deberá incluir en la oferta una descripción detallada de la o las rutinas, ensayos o pruebas que se pretenden realizar, además de especificar el costo adicional que representaría la inclusión de dichas rutinas. La Administración Activa estudiará esos procedimientos para determinar si se incluirán o no dentro del contrato. El Contratista coordinará con los Fiscalizadores del Contrato, todo lo referente a las instrucciones de seguridad que se deberán seguir en la unidad de salud para proteger a las personas, mientras se brinde el mantenimiento. Los Fiscalizadores del Contrato deberá acatar las instrucciones de seguridad solicitadas por el contratista una vez definidas.



## CONDICIONES TÉCNICAS

### 9.2 Generalidades

- 9.2.1 El Contratista se compromete a brindar servicios de conservación y mantenimiento preventivo, correctivo a los equipos que se describen en el Anexo No.1 y conforme a lo que establecen las rutinas técnicas propuestas y las normas definidas por cada fabricante de los equipos.
- 9.2.2 El Contratista debe realizar las rutinas mínimas de mantenimiento que se describen en el Anexo No. 2, estas rutinas son genéricas por lo que también, se entenderá como válido lo recomendado por el fabricante. Además, debe adjuntar el resultado de las pruebas realizadas.
- 9.2.3 El Contratista llevará un registro de llamadas de mantenimiento correctivo, donde anotará la descripción del equipo y la falla reportada. La ubicación del equipo, el nombre de la persona que reportó la falla, el nombre y firma de la persona que recibió el reporte, la fecha y hora del reporte. Además, deberá asignar un código a cada reporte, el cual será suministrado al funcionario responsable y que servirá para controlar el tiempo de respuesta del contratista.
- 9.2.4 En los equipos contemplados en el Contrato, se podrán realizar mejoras tecnológicas, previa autorización del responsable del Contrato por parte de la institución.
- 9.2.5 El Contratista está obligado a enviar los informes que se le soliciten sobre situaciones particulares o anormales que se soliciten acerca de los equipos.
- 9.2.6 El Contratista deberá contar con los equipos y herramientas de verificación, debidamente calificados para brindar el servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

### 9.3 Personal Técnico

- 9.3.1 En la Oferta se deberá indicar el área de especialidad del personal técnico y profesional.
- 9.3.2 El oferente debe contar en su planilla por lo menos con un (1) Ingeniero y tres (3) técnicos certificados por HP Enterprise y Avaya respectivamente, en ambas marcas debe cumplir este aspecto, además debe contar con un (1) ingeniero y dos (2) técnicos certificados en Wireless LAN (WLAN), para ello deberán adjuntarse los documentos que así lo respalden.
- 9.3.3 El personal técnico y profesional responsable de ejecutar los servicios de mantenimiento, deberán contar con al menos un (1) año en la ejecución de labores de mantenimiento de forma continua dentro de la empresa y en equipos relacionados con los indicados en el cartel, lo cual deberá ser demostrado por el Oferente junto con la presentación de la oferta.



9.3.4 Además, el oferente debe aportar la siguiente información:

- a) Currículum resumido de cada uno de los técnicos y/o profesionales.
- b) Fotocopia de títulos relacionados con su profesión y el objeto de este concurso.
- c) Copias de planillas, que demuestre que el personal técnico labora para la empresa oferente.

9.3.5 La Dirección y Administración del Hospital, se reservan el derecho de solicitar al Contratista la exclusión inmediata del personal que se llegue a considerar carente de idoneidad o que haya cometido una falta considerada como grave, que se considere inconveniente y que por su proceder viole las normas éticas, morales y disciplinarias, lo anterior sin presentar responsabilidades para el Centro de Salud.

9.3.6 El oferente debe ser distribuidor autorizado para la comercialización de los productos HP Enterprise y Avaya. El oferente debe presentar carta emitida por el fabricante y dirigida a LA CAJA actualizada, esta certificación se solicita dado que la mayoría de los equipos cubiertos por este cartel son de la marca HP Enterprise y Avaya.

9.3.7 El oferente debe poseer el nivel más alto otorgado por HP Enterprise y Avaya para el servicio solicitado en este cartel, para los productos de la marca HP Enterprise y Avaya. Esta certificación se solicita dado que todos los equipos cubiertos por este cartel son en su mayoría de dicha marca. El oferente debe presentar el documento que lo acredite como tal debidamente autenticado.

9.3.8 El oferente debe aportar tres cartas de referencia de clientes, donde se demuestre su experiencia en mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de comunicación marca HP Enterprise y Avaya, iguales o superiores a los indicados en este cartel.

9.3.9 El oferente, representante o apoderado, deberá poseer en el país un taller técnico, con los instrumentos básicos necesarios para brindar mantenimiento a los equipos mencionados en este cartel.

## 9.4 Cronograma de visitas

9.4.1 El Contratista presentará un cronograma de visitas con la fecha exacta de la visita donde se indique día, mes y año de la misma, que se entregará a los Fiscalizadores de Contrato, el cual servirá como instrumento de control para la supervisión del contrato, dicho cronograma debe ser coordinado, entregado y comunicado a los Fiscalizadores del Contrato, por lo menos 5 días hábiles con antelación al inicio del contrato y durante las eventuales prorrogas que se extiendan del mismo. Dicho cronograma será avalado por los Fiscalizadores del Contrato. En caso de ser necesario, las fechas de las visitas serán definidas por los Fiscalizadores del Contrato.



9.4.2 Si existiera alguna variación en el cronograma, durante la prestación de los servicios de mantenimiento, el contratista deberá comunicarlo en forma escrita (con su debida justificación) a los Fiscalizadores del Contrato, con una semana de antelación (quedando sujeta a la aprobación por parte de los Fiscalizadores del Contrato).

## **9.5 Tiempo de repuesta para brindar el servicio de mantenimiento correctivo.**

9.5.1 Cuando se reporte una avería, el Contratista deberá hacerse presente en el lugar para realizar el servicio de mantenimiento correctivo en un lapso máximo de **6 horas hábiles**, después de que los Fiscalizadores o quien este delegue del Contrato hiciera aviso mediante un Reporte de Correctivo el cual está en el Anexo 4.

9.5.2 En el caso de que el equipo requiera repuestos de estar en plaza contará un tiempo de 5 días hábiles máximo para su instalación y puesta en funcionamiento de los equipos, si los repuestos deben ser importados el plazo máximo es de 22 días hábiles, para su instalación y puesta en funcionamiento, sin embargo, durante este tiempo el Contratista deberá colocar un equipo similar, igual o mejor al equipo dañado, para garantizar la continuidad del servicio.

## **9.6 Control de activos en contrato**

9.6.1 El Hospital y el contratista utilizarán para el debido control de los activos en contrato lo siguiente:

9.6.2 Se confeccionará una bitácora la cual debe estar debidamente foliada y será propiedad exclusiva del Hospital, por cada uno de los equipo en contrato, la cual tendrá como mínimo la siguiente información: servicio efectuado (descripción detallada de la labor realizada), si se trata de mantenimiento preventivo, de acuerdo con la programación del cronograma, si es mantenimiento correctivo se indicará el detalle de la labor realizada, día y hora de servicio, repuestos empleados, visto bueno del administrador del contrato o supervisor y ejecutante del mantenimiento. La bitácora debe ser elaborada y aportada por el Contratista, la información que contendrá la misma será aprobada previamente por los Fiscalizadores del contrato. Además, la bitácora deberá contener: Descripción del equipo en contrato, números de teléfono o contacto con la empresa, copia de las condiciones técnicas establecidas en el cartel y cronograma de visitas de mantenimiento.

9.6.3 El Contratista no podrá movilizar ningún activo del Hospital, sin previa autorización por parte de los Fiscalizadores del Contrato. Las bitácoras estarán localizadas en el Centro de Gestión Informática del Hospital La Anexión, donde haya un responsable por la constante actualización de datos en las visitas de mantenimiento preventivo y correctivo.



## **9.7 Equipos, herramientas, repuestos y consumibles**

- 9.7.1 Los Fiscalizadores del Contrato se reservan el derecho de visitar e inspeccionar las instalaciones del Contratista para evaluar las herramientas y/o equipo que se requieren para este Contrato.
- 9.7.2 El Contratista deberá disponer de consumibles, repuestos y accesorios originales que sean requeridos para la ejecución eficiente de cada una de las rutinas de mantenimiento.
- 9.7.3 El Contratista deberá disponer de todos los equipos, herramientas e instrumentos que sean necesarios para ejecutar cada una de las rutinas de forma eficiente.
- 9.7.4 El Contratista es el único responsable por el equipo y la herramienta que utilizará para realizar los trabajos, por lo que deberá velar por la seguridad de éste, por lo tanto, la Caja Costarricense de Seguro Social, quedará exenta de toda responsabilidad en caso de extravío de la misma dentro de sus instalaciones.
- 9.7.5 En caso de alguna falla o anomalía en el equipo visto por el Contratista o en su caso por la administración, el Contratista deberá de adquirir cualquier tipo de repuesto que necesite el equipo e instalarlo sin ningún costo adicional a la oferta presentada.

## **9.8 Mantenimiento Preventivo**

- 9.8.1 El Contratista deberá mantener en perfecto estado de funcionamiento los equipos indicados a fin de que puedan dar servicio continuo y eficaz para el que fueron adquiridos. También deberá prevenir los daños y defectos que dichos equipos pudieran experimentar en su uso normal y reparar de inmediato toda falla o daño que sucediera a fin de que los equipos no permanezcan fuera de uso. Deberá advertir al Fiscalizador en caso de mal uso y mejorar las prácticas implementadas por parte de los usuarios, por medio de una capacitación.
- 9.8.2 Por cada una de las visitas de los técnicos, el encargado de la supervisión, el Fiscalizador el Contrato y el técnico deberán firmar y sellar un reporte de servicio en el que los técnicos deberán especificar el tipo de trabajo realizado, del cual, una copia fiel deberá ser entregada al Fiscalizador del Contrato que corresponda. Las firmas de los funcionarios institucionales serán de recibido, y no significarán la aceptación de la calidad técnica del trabajo realizado.
- 9.8.3 El Contratista tendrá un periodo máximo de 8 días hábiles, para efectuar las rutinas establecidas a todos los equipos incluidos dentro del contrato.
- 9.8.4 El trabajo a efectuar en forma continua, por lo que no se permitirá que el trabajo se realice por partes.
- 9.8.5 El Contratista debe preparar y presentar un programa de trabajo en el que se especifique la rutina de mantenimiento preventivo según frecuencia establecida en el cartel para los equipos en el Anexo 1, el cual deberá contener como mínimo las actividades indicadas en el Anexo 2 además de las recomendadas por el fabricante.



## 9.9 Mantenimiento correctivo

- 9.9.1 El mantenimiento correctivo, se realizará en atención a llamadas por falla de los equipos, en el momento y las veces que se requiera, sin costo adicional para la institución.
- 9.9.2 La respuesta a solicitudes de trabajos para mantenimiento correctivo debe ser atendida en un plazo no mayor a **6 horas hábiles**, después del reporte a la empresa.
- 9.9.3 Por cada una de las visitas por mantenimiento correctivo de los técnicos, el encargado de la supervisión, el Fiscalizador de Contrato y el técnico deberán firmar y sellar un reporte de servicio (Anexo 5) en el que los técnicos deberán especificar el tipo de trabajo realizado.

## 9.10 Accesibilidad de repuestos

- 9.10.1 El Contratista deberá garantizar la existencia de un stock de repuestos y consumibles necesarios, para brindar el mantenimiento preventivo y correctivo por el periodo de este contrato.
- 9.10.2 Cuando se deba cambiar alguna pieza o parte de algún equipo (repuesto), el Contratista deberá de comunicarle al Fiscalizador del contrato mediante un reporte de servicio.
- 9.10.3 La Administración tendrá la potestad de solicitar repuestos mediante un oficio cuando esta observe algún mal estado del equipo, el Contratista deberá de acudir al centro hospitalario y verificar si la necesidad de adquisición de repuestos emitido por la administración realmente es necesaria o transitoria.
- 9.10.4 Al ser un contrato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, el Contratista se debe comprometer a conseguir e instalar cualquier tipo de repuesto que demande el equipo sin ningún costo adicional sobre la oferta ya presentada en el contrato.
- 9.10.5 El Contratista deberá de presentarse directamente al Centro de Gestión Informática antes de realizar el mantenimiento y mostrar el o los repuestos a instalar en sus empaques correspondientes para garantizar que el repuesto no es usado. En caso de mostrar un repuesto sin su envoltura de fábrica la Administración tendrá la potestad de negarse a la instalación de dicho repuesto.
- 9.10.6 El Contratista deberá entregar al Centro de Gestión Informática el repuesto desechado; además deberá mostrar el repuesto nuevo colocado en el equipo respectivo.



- 9.10.7 El Oferente deberá aportar un listado de repuestos que cuentan con vida útil periódica, (que deben ser reemplazados en el mantenimiento preventivo) definida y recomendada por el fabricante del equipo, con el fin de que la Administración reserve el presupuesto correspondiente, este listado debe tener los precios estimados por repuesto. Lo anterior se deberá presentar junto con la oferta.
- 9.10.8 Todos los materiales, repuestos y consumibles deberán ser nuevos y originales, salvo autorización de la contraparte técnica de la CCSS de utilizar genéricos. Se considera consumible a todos aquellos elementos, que son necesarios en el mantenimiento cotidiano del equipo.
- 9.10.9 El contratista deberá entregar de forma semestral un Informe de los repuestos utilizados durante los anteriores 6 meses, donde se incluirán al menos los siguientes datos: descripción, monto unitario, monto total, fecha de instalación.

### **9.11 Devolución de repuestos usados**

- 9.11.1 Las partes o piezas que se cambien deberán ser mostradas, al responsable asignado por los Fiscalizadores del Contrato. Toda pieza o parte que sea sustituida, será indicada con el respectivo reporte de servicio donde especifique los repuestos utilizados. El Contratista deberá disponer del listado de los repuestos desechados si los Fiscalizadores del Contrato lo considera necesario. La disposición de los repuestos usados será a favor del medio ambiente.

### **9.12 Gestión ambiental**

- 9.11.2 El Contratista deberá ser responsable diariamente de la correcta disposición de los desechos generados y deberá dejar el área limpia y en perfectas condiciones. El Contratista debe presentar un informe de gestión ambiental anualmente, en donde se enumeren cada uno de los desechos generados en cada actividad y se especifique la forma en que esos desechos se dispondrán. La forma en que se dispongan los desechos deberá ser a favor del medio ambiente.
- 9.11.3 Para los aceites, spray, químicos y otros que sean sustituidos, el Contratista será el responsable de disponer de estos de forma que favorezca el medio ambiente.

### **9.13 Cobro de servicios de mantenimiento**

El cobro de los servicios de mantenimiento se tramitará con los siguientes documentos:

- 9.13.1 Reporte original de los servicios ejecutados durante ese período de cobro.
- 9.13.2 Presentación de las facturas comerciales originales del proveedor y de la Caja Costarricense de Seguro Social.



- 9.13.3 Para el caso de instalación de repuestos, estos no serán cobrados por parte del Contratista ya que la oferta incluye la instalación de cualquier tipo de repuesto sin costo adicional para la institución.
- 9.13.4 En caso del mantenimiento preventivo, se deberá adjuntar el Acta de Recepción de Conformidad del Servicio Prestado suscrito por el Fiscalizador del Contrato, la cual se encuentra en el Anexo 3. Informes del proveedor de acuerdo a lo solicitado en la contratación
- 9.13.5 El Contratista aceptará las retenciones de los porcentajes correspondientes al pago de tributación directa u otros de Ley, efectuados por la Caja Costarricense de Seguro Social cuando se hace el pago de las facturas de cobro por los servicios de mantenimiento.
- 9.13.6 El Contratista presentara las facturas de cobro por los servicios de mantenimiento en la Subárea de Almacenamiento y Distribución del Hospital de La Anexión para sus respectivas revisiones y trámites de pagos correspondientes.
- 9.13.7 El plazo de entrega de las facturas no debe ser mayor a **ocho días** después de brindado el Servicio de Mantenimiento. Lo anterior, para que la Administración Activa pueda dar un trámite oportuno a las facturas y evitar atrasos en los pagos a los proveedores El cobro de los servicios de mantenimiento se hará según programación, incluidos los servicios de mantenimiento correctivo, una vez finalizado el servicio.

#### **9.14 Experiencia**

- 9.14.1 El oferente deberá presentar documentos acerca de servicios de la misma naturaleza, específicamente el suministro de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos HP Enterprise y Avaya a otras Instituciones tanto Públicas como Privadas de Costa Rica o a nivel mundial. El oferente deberá probar tener experiencia de un mínimo de 1 año en labores del mismo tipo.
- 9.14.2 Además, el oferente debe adjuntar con la oferta un mínimo de 3 cartas de recomendación favorable que indiquen que el servicio fue recibido satisfactoriamente por centros de salud nacionales, internacionales, públicos o privados, por servicios similares al ofertado.



## 9.15 Fuentes

- 9.15.1 Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento
- 9.15.2 - Oficio CGIGM-024-2016 del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica del día 28 de enero 2016.
- 9.15.3 - Guía técnica para gestión de procesos de mantenimiento preventivo y correctivo en routers y switches TIC-COM-0003.
- 9.15.4 - Guía técnica para servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de cableado estructurado y sus componentes.

## Método de Calificación

Para que una oferta pueda ser calificada, debe cumplir con todos los requisitos legales y las especificaciones técnicas requeridas en este cartel de licitación. Las ofertas que no cumplen con lo anterior, no serán consideradas en la evaluación.

La calificación estará dada de la siguiente forma:

a-) Precio 100%.

La oferta que obtenga el menor precio, se le asignará 100%, el resto de ofertas se calculará de forma inversamente proporcional al puntaje obtenido. Para esto se aplicará la siguiente fórmula:

**Puntaje= (PRECIO MENOR OFRECIDO/ PRECIO OFRECIDO) \* 100%.**

b-) oferta con el mayor puntaje total será la oferta adjudicada.



  
Ing. Manuel Antonio Vargas Montero

Sub-área Redes

  
Ing. Luis Gonzalo Hernández Navarrete

Jefatura Centro de Gestión Informática

Última Línea



*Caja Costarricense de Seguro Social  
Hospital de La Anexión  
Centro de Gestión Informática*

## **ANEXOS**



## Anexo 1

### DETALLE DE LOS EQUIPOS

Servidores de Telefonía IP				
Frecuencia del MPC será en forma Trimestral				
Descripción del activo	Marca	Modelo	Número de serie*	Placa
Servidor de Telefonía IP	HP	ProLiant DL360 Gen9	MXQ510021X	1073579
Servidor de Telefonía IP	HP	ProLiant DL360 Gen9	MXQ510021Z	1073578
Ambos contienen servidores virtualizados en VMWARE VSPHERE con los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"><li>- Avaya System Manager 6.3</li><li>- Avaya Communication Manager</li><li>- Avaya Session Manager</li><li>- Avaya Aura Messanging</li><li>- Avaya Integrated Management Site Administration 6.0</li><li>- Utility Services</li></ul>				
Media Gateway	Avaya	G450MP160	15OL11334133	
Controladora de Access Point	Motorola	RFS6000	5C-0E-8B-18-14-1B	1073583



<b>Media Gateways</b> <b>Frecuencia del MPC será en forma Trimestral</b>				
<b>Descripción del activo</b>	<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>	<b>Número de serie*</b>	<b>Placa</b>
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187475	1027231
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187800	1027232
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187804	1027233
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187805	1027234
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187806	1027235
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187807	1027236
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187808	1027237
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187834	1027238
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187836	1027239
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187837	1027240
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187446	1073510
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187809	1073511
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187467	1073512
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187802	1073513
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187458	1073514
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187450	1073515
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187803	1073516
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187810	1073521
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187815	1073588
Gateway	Audio Codes	MP-112	DT2187835	1073832



Teléfonos IP Frecuencia del MPC será en forma Trimestral				
Descripción del activo	Marca	Modelo	Número de serie*	Placa
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N546014101	1073427
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N546014163	1073436
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N546014203	1027201
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N546014228	1027202
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N546014308	1027203
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N546014316	1027204
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N546014339	1027205
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N546014357	1073430
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N547318140	1027206
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N547318851	1073434
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N547319024	1073439
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N547319052	1027207
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022114	1027208
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022143	1073426
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022355	1027209
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022362	1073435
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022415	1027210
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022417	1027211
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022419	1027212
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022489	1027213
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022502	1027214
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022514	1073438
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022525	1027215
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022529	1027216
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022547	1027218
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022582	1073440
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022584	1027219
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022588	1027220
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022592	1027221
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022595	1073428



Descripción del activo	Marca	Modelo	Número de serie*	Placa
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022631	1027222
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022634	1027223
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022645	1027224
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N550022648	1027225
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N552510475	1073431
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N552510550	1073437
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N552510692	1027226
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N552510760	1027227
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N552510770	1073432
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N552510779	1027228
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N552510789	1027229
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N552510838	1073429
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N552510905	1073433
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	14N552511006	1027230
Teléfono ejecutivo IP	Avaya	9608	16N5045078F2	1027217
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F4C	1057701
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F4D	1057702
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F4E	1057703
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F4F	1057704
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F50	1057705
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F51	1057706
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F52	1057707
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F53	1057708
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F54	1057709
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F55	1057710
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F56	1057711
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F57	1057712
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F58	1057713
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F59	1057714
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F5A	1057715
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D4F5B	1057716
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D51FF	1057717
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5202	1057718



Descripción del activo	Marca	Modelo	Número de serie*	Placa
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5207	1057719
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5209	1057720
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D523C	1057721
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D523D	1057722
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D523E	1057723
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D523F	1057724
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5240	1057725
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5243	1057726
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D526C	1057727
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D526D	1057728
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D526E	1057729
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D526F	1057730
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5270	1057731
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5271	1057732
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5272	1057733
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5273	1057734
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5274	1057735
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5275	1057736
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5276	1057737
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5277	1057738
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5278	1057739
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5279	1057740
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D527A	1057741
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D527B	1057742
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D528C	1057743
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D528D	1057744
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D528E	1057745
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D528F	1057746
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5290	1057747
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5291	1057748
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5292	1057749
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5293	1057750
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5294	1057751



Descripción del activo	Marca	Modelo	Número de serie*	Placa
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5295	1057752
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5296	1057753
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5297	1057754
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5298	1057755
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5299	1057756
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D529A	1057757
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D529B	1057758
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D534D	1057806
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE405D5358	1057759
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E210	1057760
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E211	1057761
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E212	1057762
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E213	1057763
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E214	1057764
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E215	1057765
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E216	1057766
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E217	1057767
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E218	1057768
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E219	1057769
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E21A	1057770
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E21B	1057771
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E21C	1057772
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E21D	1057773
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E21E	1057774
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E21F	1073441
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E220	1073442
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E221	1073443
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E222	1073444
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E223	1073445
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E224	1073446
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E225	1073447
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E226	1073448
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E227	1073449



Descripción del activo	Marca	Modelo	Número de serie*	Placa
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E228	1073450
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E229	1073501
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E22A	1073502
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E22B	1073503
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E22C	1073504
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E22D	1073505
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E22E	1073506
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E23F	1057775
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E240	1057776
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E241	1057777
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E242	1057778
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E243	1057779
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E244	1057780
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E245	1057781
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E246	1057782
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E247	1057783
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E248	1057784
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E249	1057785
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E24A	1057786
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E24B	1057787
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E24C	1057788
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E24D	1057789
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E24E	1057790
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E42F	1057791
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E430	1057792
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E431	1057793
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E432	1057794
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E433	1057795
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E434	1057796
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E435	1057797
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E436	1057798
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E437	1057799
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E438	1057800



Descripción del activo	Marca	Modelo	Número de serie*	Placa
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E439	1057801
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E43A	1057802
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E43B	1057803
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E43C	1057804
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E43D	1057805
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E43E	1057806
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4CF	1057807
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4D0	1057808
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4D1	1057809
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4D2	1057810
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4D3	1057811
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4D4	1057812
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4D5	1057813
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4D6	1057814
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4D7	1057815
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4D8	1057816
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4D9	1057817
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4DA	1057818
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4DB	1057819
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4DC	1057820
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4DD	1057821
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E4DE	1057822
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E54F	1057823
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E550	1057824
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E551	1057825
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E552	1057826
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E553	1057827
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E554	1057828
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E555	1057829
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E556	1057830
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E557	1057831
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E558	1057832
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E559	1057833



Descripción del activo	Marca	Modelo	Número de serie*	Placa
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E55A	1057834
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E55B	1057835
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E55C	1057836
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E55D	1057837
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069E55E	1057838
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F107	1073572
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F108	1073508
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F109	1073509
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F125	1073507
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F61F	1057839
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F620	1057840
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F621	1057841
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F622	1057842
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F623	1057843
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F624	1057844
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F625	1057845
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F626	1057846
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F627	1057847
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F628	1057848
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F629	1057849
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F62A	1057850
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F62B	1057851
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F62C	1057852
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F62D	1057853
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F62E	1057854
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F63F	1057855
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F640	1057856
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F641	1057857
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F642	1057858
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F643	1057859
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F644	1057860
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F645	1057861
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F646	1057862
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F647	1057863
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F648	1057864
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F649	1057865
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F64A	1057866



Descripción del activo	Marca	Modelo	Número de serie*	Placa
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F64B	1057867
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F64C	1057868
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F64D	1057869
Teléfono básico IP	Avaya	E129	20FQEEGE7069F64E	1057870



Access Point Frecuencia del MPC será en forma Trimestral.				
Descripción del activo	Marca	Modelo	Dirección MAC*	Placa
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-23-08	1058375
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-22-CC	1059310
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-1B-29-10	1073157
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-1B-28-E8	1073156
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-1B-28-E0	1071759
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-1B-28-D4	1071760
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-1B-2A-80	1071761
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-24-10	1071075
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-25-C8	1071874
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-19-BB-18	1073183
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-25-8C	1073074
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-19-BA-E4	1072354
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-25-B4	1072415
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-91-25-CC	1072484
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-19-BA-D8	1072017
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-25-D4	1072063
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-25-98	1072119
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-25-9C	1072183
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-19-B9-CC	1072810
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-25-D0	1072857
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-81-25-A8	1073048
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-19-B9-DC	1073085
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-1B-28-B0	1073077
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-1B-28-F4	1072883
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-18-10-C0	
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-19-36-D8	
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-18-0D-B8	
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-18-10-CC	
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-18-15-2C	
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-18-10-94	
Access Point	Motorola	AP650	84-24-8D-18-10-60	



Switches de Core y Acceso				
Frecuencia del MPC será en forma Trimestral				
Descripción del activo	Marca	Modelo	Dirección MAC*	Placa
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N04J	1073584
Switch de Core	HP	HP-7503	CN54D4W00N	1073581
Switch de Core	HP	HP-7503	CN54D4W00F	1073582
Switch de Acceso	HP	HP-V1910	CN1BBX30RM	925653
Switch de Acceso	3COM	3COM-4400	L6LV5ME12D260	751120
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N04C	1073667
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN51FP44ZK	1027102
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N048	1073664
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N007	1073668
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN35FP415V	925761
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN59FP430H	981555
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN44G1N091	981478
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN44G1N0MH	981479
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N03S	1073666
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N03F	1073665
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N04S	1058309
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N03G	1058308
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN5AFP1LN	1058307
Switch de Core	HP	HP-10500	CN26F32007	925712
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N00K	1059327
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N03L	1059326
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN5AFP1Z4	1059325
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N009	1072212
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N02Y	1072211
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN5AFP17J	1072210
Switch de Acceso	HP	HP-2530-48	CN57FPD2YZ	1072209
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N04H	1072368
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N03D	1072367
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN5AFP1JF	1072366
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N034	1073068
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N003	1073067
Switch de Acceso	HP	HP-2530-48	CN57FPD2YL	1073066
Switch de Acceso	3COM	3COM-4400	L6LV6ZH80EBC0	751119
Switch de Acceso	HP	HP-V1920	CN5AGP644H	1073518
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN35FP4170	925759
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N008	1073669



Descripción del activo	Marca	Modelo	Dirección MAC*	Placa
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN35FP4171	925760
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN58FP472M	981554
Switch de Acceso	HP	HP-V1910	CN28BX30QF	925652
Switch de Acceso	HP	HP-V1920	CN5AGP6444	1073519
Switch de Acceso	HP	HP-V1920	CN5AGP634Z	1073520
Switch de Acceso	HP	HP-V1920	CN5AGP632S	1073517
Switch de Acceso	HP	HP-2530-24	CN55FP46RZ	1027103
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN63G1N00N	
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN62G1N02F	
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN62G1N031	
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N02R	
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N01T	
Switch de Acceso	HP	HP-5500	CN4AG1N02V	
Switch de Acceso	HP	HP-5130	CN65GPZ4B1	

Para todos los equipos incluidos en este cartel, la Frecuencia del Mantenimiento Preventivo y Correctivo será en forma TRIMESTRAL 4 visitas al año.

**PRIMERA VISITA:** Según se notifique en la orden de inicio.



## Anexo 2

### Rutinas y protocolo de mantenimiento

#### Procedimientos:

Los procedimientos se dividen en 4 grupos principales de mantenimiento a saber:

3.3.1 Recomendaciones Generales

3.3.2 Condiciones mínimas generales para la revisión de equipos

3.3.3 Rutina específica

3.3.4 Ajuste, seguridad eléctrica

**Importante:** Para cada uno de los pasos de las rutinas propuestas el Contratista deberá verificar, limpiar, cambiar, corregir y/o ajustar si es necesario, los parámetros medidos y/o desperfectos identificados.

#### 3.3.1 Recomendaciones Generales.

Antes de comenzar cualquier inspección el operador debe considerar lo siguiente:

- El operador debe leer cuidadosamente este procedimiento.
- Leer el manual de operación y servicio.
- El mal funcionamiento o utilización inadecuada de los equipos implica riesgos para el equipo.
- Se debe someter los equipos a una limpieza, ajustes, configuración y respaldos antes de hacer uso de los mismos, utilizando los implementos necesarios.
- Estar seguro de que sabe cómo opera el equipo, el significado que tiene cada control el indicador y las capacidades de alarmas.



### 3.3.2 Condiciones mínimas generales para la revisión de equipos

3.3.2.1 Observaciones generales			
Descripción de la actividad	Cumple la actividad con especificaciones del fabricante		Observaciones y lecturas
	SI	NO	
Revisión de la humedad ambiental relativa.			
Revisión de la temperatura a la que se encuentra sometido el equipo.			
Revisión de las condiciones del espacio y posición en la que se encuentra el equipo. Evitar vibraciones mecánicas y exposición al sol.			
Revisión de presencia de polvo o pelusa en el área de trabajo. Eliminar cualquier acumulación del mismo.			
Revisión de la seguridad del equipo, nivelación, base de sujeción, para evitar vuelcos, entre otros.			
Revisión de la alimentación eléctrica.			
Revisión de las condiciones de seguridad eléctrica, propias de la instalación del equipo.			

3.3.2.2 Revisión y limpieza integral externa			
Descripción de la actividad	Prueba satisfactoria		Observaciones
	SI	NO	
Limpieza de superficie externa, suciedad, hongos moho, residuos, entre otros.			
Revisión del aspecto físico externo notar si hay presencia de quebraduras, corrosión, impactos, entre otros.			
Revisión de componentes mecánicos notar si hay falta de lubricación, desgaste de piezas, sobrecalentamiento, roturas, entre otros.			
Revisión de la polarización del cable de alimentación del equipo y su integridad hacer pruebas de conductividad de ser necesario.			
Eliminación de corrosión y restauración de carcasa externa, mediante pintura especial en los casos que amerite, previa cotización de los materiales.			



### 3.3.3 Rutina específica de los equipos

Además de la rutina propuesta, el proveedor debe utilizar el manual de servicio y la hoja de características técnicas propias del equipo.

Descripción de la actividad:	Prueba satisfactoria		Observaciones o resultados
	SI	NO	
Revisión general del equipo, antes de proceder a iniciar el mantenimiento.			
Revisión del estado del cable de alimentación AC.			
Limpieza externa del equipo.			
Revisión del sistema mecánico del equipo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abanicos</li> <li>• Alarmas.</li> </ul>			
Limpieza interna del equipo.			
Revisión de cables y conexiones.			
Revisión de tapas y cobertores.			
Revisión de tornillos y tapones.			
Revisión de conectores y uniones.			
Identificación de cables, conectores y contactos.			
Pruebas de encendido y apagado del equipo.			
Lubricación de partes mecánicas (Si es necesario).			
Revisión del panel de control.			
Revisión de la botonería del panel de control.			
Revisión de la pantalla táctil.			
Revisión general de Hardware.			
Actualización de Software.			
Pruebas de modos de operación.			
Verificar el buen funcionamiento del Sistema Operativos de los equipos.			
Pruebas de almacenamiento (exportar configuración).			
Se debe reportar de antemano algún problema que se encuentre.			
Respaldo de la configuración y sistema operativo de los equipos.			
Diagnóstico de funcionamiento adecuado.			
Limpieza externa e interna general del equipo.			
Limpieza de los puertos del equipo.			
Verificación de errores y alarmas.			
Comprobación del óptimo funcionamiento del equipo.			
Verificación de la versión del software del equipo.			
Actualización de la versión de software del equipo (si es necesario y el hardware lo soporta, el equipo debe quedar debidamente trabajando con las funcionalidades y/o configuraciones establecidas anteriores a la actualización).			



Descripción de la actividad:	Prueba satisfactoria		Observaciones o resultados
	SI	NO	
Limpieza con equipo especializado de aspiración, tanto interna como externa y cambio de partes que puedan afectar el funcionamiento normal del equipo, sin costo adicional.			
Pruebas de conectividad y operación del equipo.			
Reparación de los daños encontrados en los equipos, accesorios y sus componentes y corrección de las anomalías.			
Se requiere que el mantenimiento preventivo contemple revisiones periódicas, al menos una vez cada tres meses, a todos los componentes de la solución, para asegurar su buen funcionamiento.			

### 3.3.4 Revisión de seguridad eléctrica

Frecuencia Trimestral			
Descripción de la actividad	Prueba satisfactoria de seguridad eléctrica.		Observaciones
	SI	NO	
1. El voltaje recibido por los equipos es el adecuado.			
2. Revisión de aterrizaje a tierra de los equipos.			SI NO
3. Velocidad de los abanicos correctamente.			
4. Distribución de voltaje en los puertos (donde el equipo lo permita)			
5. Funcionamiento de todos los leds de los equipos.			
<b>Observaciones generales de la visita:</b>			



### Anexo 3

**ACTA DE RECEPCIÓN DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

**OBJETO:** (nombre del contrato)

Fecha: \_\_\_\_\_

Los suscritos Ing. \_\_\_\_\_, cedula física \_\_\_\_\_ e Ing \_\_\_\_\_, cedula física \_\_\_\_\_, en calidad de la Sub-área de Redes y Jefatura del Centro de Gestión Informática de La Anexión, hacemos constar que se realizó la recepción de conformidad del (os) artículo(s)/Servicio(s) del proceso de contratación número \_\_\_\_\_, adjudicada a \_\_\_\_\_. Contrato Ne \_\_\_\_\_, según lo siguiente:

**Equipo (s) atendido (s):**

ITEM	CANT	U.M.	DESCRIPCION

Se realizó la revisión de acuerdo a lo siguiente:

Número de Factura (s):	
Periodo de entrega:	
Plazo de Entrega (según O.C.):	
Aplicación de cláusula penal	No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/>
Número de días hábiles de atraso:	N/A

Se utilizaron repuestos:

SI

NO

Nombre del técnico responsable de ejecutar el servicio: \_\_\_\_\_

Fiscalizadores del Contrato:

Ing. Manuel Antonio Vargas Montero  
Sub-área de Redes

Ing. Luis Gonzalo Hernández Navarrete  
Jefatura Centro de Gestión Informática



## Anexo 4

<b>Reporte de Correctivo</b>	
Número de Consecutivo <input type="text"/>	
<b>Contratista</b>	_____
<b>Equipo Reportado</b>	_____
<b>Marca y Modelo</b>	_____
<b>Placa o Serie</b>	<b>Ubicación</b>
_____	_____
<b>Contrato N°</b>	_____
<b>Problema reportado</b>	_____ _____ _____
<b>Hora de reporte</b>	_____
<b>Fecha</b>	_____
<b>Persona que reporta</b>	_____
N° Fax _____	N° Tel _____
e-mail _____	
Nombre que quien recibe el reporte _____	
<b>EL TIEMPO DE RESPUESTA NO DEBE SUPERAR LAS 6 HORAS HÁBILES</b>	
<b>FAVOR DEVOLVER CON SELLO Y FIRMA DE CONFIRMACIÓN.</b>	
_____ Firma y sello	



## Anexo 5

### Reporte de Mantenimiento Correctivo

Fecha: \_\_\_\_\_

Número de reporte: \_\_\_\_\_

Hora de inicio de reparación: \_\_\_\_\_

Hora de finalización: \_\_\_\_\_

Empresa que brindo el  
servicio: \_\_\_\_\_

Ubicación del Equipo: \_\_\_\_\_

Número del activo del equipo: \_\_\_\_\_

Se utilizaron repuestos:

 SI NO

(adjuntar copias de las facturas si la respuesta es afirmativa)

Descripción de la falla presentada por el equipo:

---

---

---

Descripción de la reparación efectuada al equipo:

---

---

---

Nombre del usuario directo del equipo: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre del asignado por el Fiscalizador del Contrato \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre del técnico de la empresa responsable del  
mantenimiento \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_