CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

INFORME TÉCNICO - Fecha 2/11/2021

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS PAC N° 38/2021 "MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SERVIDORES - CONTRATO ABIERTO - PLURIANUAL - AD REFERENDUM - S.B.E." ID: 393080

Requisitos documentales para evaluar el criterio de experiencia requerida	**DATA LAB S.A.**
a) Copia de facturaciones y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida: Demostrar la experiencia en **SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA SERVI-DORES Y/O STORAGES.** con facturaciones de venta y/o recepciones finales por un monto equivalente al 50% (CINCUENTA POR CIENTO) como mínimo del monto máximo a contratar de los últimos tres años (2018, 2019 y 2020). Se aclara que no se requiere que sea un contrato por año	Cumple, presenta informes mensuales de conformidad contrato 135/18 y conformidad de servicio a cabalidad en el contrato 009/18.
Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica	
1. Declaración Jurada de poseer la capacidad de proveer el servicio en cantidad y tiempo solicitado.	Cumple
2. Declaración Jurada en que se manifieste que será de entera responsabilidad del oferente, todos los daños a los bienes o sistemas de la convocante, proveniente de hechos voluntarios e involuntarios, resultante de la negligencia o impericia de sus empleados, sin cargo alguno para la Institución.	cumple
3. Currículo Vitae de UN INGENIERO COORDINADOR TECNICO DEL PROYECTO; el cual debe tener título profesional en las áreas de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica; esta persona estará encargada de hacer la Supervisión del contrato por parte del Proveedor y será quién coordine, atienda y/o escale las solicitudes de soporte que requiera la Corte Suprema de Justicia	Cumple
4. Declaración jurada por la cual el oferente se compromete a no utilizar, disponer, divulgar, difundir a ninguna otra institución o persona, ni antes ni durante ni después de la prestación de servicios, información alguna a la que haya podido tener acceso mediante esta contratación, debiendo ser considerada toda esta información como de estricta y absoluta confidecialidad sobre los datos almacenados y la arquitectura tecnológica de Corte Suprema de Justicia.	Cumple
5. Declaración jurada de que poseen la capacidad técnica para la reparación, configuración de los equipos objetos de este llamado.	Cumple
6. Certificados de la marca y CV de 2 (dos) técnicos	Cumple
7. Constancia de visita e inspección al Data Center de la Corte Suprema de Justicia, en caso de no realizar la visita deberá presentar declaración jurada en la cual manifiesta que conoce las instalaciones.	Cumple
8. Especificaciones técnicas firmadas por el oferente junto con el cuadro detallando marca y modelos de los equipos ofertados	Cumple
9- CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
Mantenimiento Preventivo: El Proveedor deberá realizar el mantenimiento preventivo a todos los servidores incluidos en el contrato. Dicho mantenimiento se deberá de realizar como mínimo una vez al año. Previo mantenimiento se notificará y coordinará entre las partes las autorizaciones y accesos necesarios. Tareas a de mantenimiento; Para Servidores: Limpieza interna general, Cambio de pasta térmica del CPU, Actualización de Firmware BIOS/IDRAC/PERC, Test de diagnóstico del Hardware y pruebas del funcionamiento. Para Storage: Realizar la limpieza de los abanicos de los Power Supply, Extracción de la controladora del Storage tomar nota de las controladora superior e inferior realizar la limpieza de componente.	Cumple
Mantenimiento Correctivo: Los servicios de soporte que generen mantenimiento correctivo deben prestarse en esquema 24/7 con tiempo máximo de 3 horas para respuesta. El tiempo máximo para realizar el diagnóstico y presupuesto ante un evento es de 3 (tres) horas contadas a partir de la recepción del correo electrónico o llamada telefónica por parte de la DTIC. El Proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en funcionamiento, sin costo adicional para la Corte Suprema de Justicia, cualquier repuesto que se requiera para habilitar el hardware de cualquiera de los servidores incluidos en el contrato. Los repuestos que se requieran y que suministre el Proveedor deben ser nuevos, originales y acorde a la marca del equipo instalado. Cada repuesto instalado debe garantizarse mínimo por 6 (seis) meses. En caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración del software de sistema operativo, o del firmware, estas labores deben ser realizadas por el Proveedor sin costo adicional. El tiempo máximo para consecución de repuestos que presentan fallas es de 15 (quince) días a partir de la fecha de recepción de la orden de servicio, siempre y cuando la falla no descarte operativamente el equipo y este pueda ser reparado. En caso que el equipo objeto del servicio sufra un desperfecto que lo descarte operativamente o no sea posible conseguir los repuestos necesarios para su reparación, el oferente realizará un informe técnico al respecto en un plazo máximo de 24hs y proveer un equipo de similares características o un servicio de Computo en la Nube (IaaS) a fin de mantener operativos los servicios dentro de las 24hs. desde el evento y por un plazo máximo de 90 días, a efecto que la Institución realice las gestiones para su reposición. La mano de obra será facturada por evento.	Cumple

FRANCISCO ROBERTO ZACARIAS VAZQUEZ — Firmado digitalmente por FRANCISCO ROBERTO ZACARIAS VAZQUEZ Fecha: 2021.11.02 14:20:08 -03'00'

ROSA LIZ MARIA CHAMORRO IBARROLA — Firmado digitalmente por ROSA LIZ MARIA CHAMORRO IBARROLA Fecha: 2021.11.02 14:28:04 -03'00'