



OFICIO CDE-2008-DIV-VII-ADMI-0333

Quito, 29 de octubre del 2008

INVITACION No. 0025-CDE29-2008

Señores
OFERENTES
Ciudad.

De mi consideración:

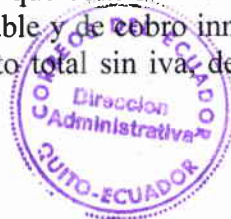
Correos del Ecuador de acuerdo al Reglamento de Contrataciones para la Adquisición de Bienes y Prestación de Servicios y el Decreto Presidencial del Sistema de Compras Públicas, invita a presentar la oferta técnica económica para El Mantenimiento Correctivo de Equipos de Cómputo.

LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO INFORMATICO SE ENCUENTRA ADJUNTA A LA INVITACION.

PRESENTACION DE OFERTAS

Las ofertas se presentarán en un sobre único, perfectamente cerrado expresando en el exterior el nombre del proceso

- 1.- La oferta presentada deberá incluir lo siguiente:
 - a) Carta de Presentación suscrita por el representante Legal de la Empresa
 - b) Presentación de las especificaciones técnicas de la oferta
 - c) Forma de pago (De acuerdo a lo que se indica en las especificaciones)
 - d) Validez de la Oferta
 - e) Tiempo de entrega
- 2.- Garantía de seriedad de oferta que consiste en una garantía bancaria o póliza de seguro incondicional, irrevocable y de cobro inmediato por un valor mínimo del 2% (dos por ciento) del monto total sin iva, de la oferta y con vigencia de 90 días.





3.- Ofertas.

Las ofertas deberán ser presentadas hasta las 15h30 del día 10 de noviembre del 2008 en la Secretaría General de Correos del Ecuador ubicada en el edificio de la calle Japón N36-153 y Av. Naciones Unidas – Planta Alta.

5.- Calificación

Las personas Naturales o Jurídicas participantes deberán adjuntar:

Copias de: C. Identidad, P. Votación, Nombramiento el Representante Legal, Copia RUC, Copia del RUP

PRESUPUESTO REFERENCIAL

El presupuesto referencial para el mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo es de: US\$ 10.620,00 de acuerdo al detalle que se indica en las especificaciones.

ADJUDICACION

Luego de la revisión y análisis de ofertas, la adjudicación para la elaboración de los trabajos será total.

ACLARACION

Correos del Ecuador se reserva el derecho de declarar desierto del proceso en el caso de que las ofertas no convengan a los intereses de la Institución o no cumplan con lo requerido en las bases o especificaciones sin reclamo alguno de los participantes.

Atentamente,

Jorge López
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
CORREOS DEL ECUADOR
cd.





VICERRESDENCIA DE LA
REPUBLICA DEL ECUADOR



VICERRESDENCIA DE LA
REPUBLICA DEL ECUADOR



VICERRESDENCIA DE LA
REPUBLICA DEL ECUADOR

3. ESPECIFICACIONES GENERALES

Las especificaciones técnicas (punto 4) son condiciones o características básicas de cumplimiento obligatorio, por tanto las propuestas pueden superarlas pero no pueden omitirlas, de presentarse el caso, la oferta podrá ser desestimada.

Respuesta: ENTENDIDO SI NO

Las características ofertadas no podrán ser alteradas, modificadas, ni sustituidas, durante la vigencia del contrato, salvo muy poco acuerdo escrito entre las partes.

Respuesta: ENTENDIDO SI NO

El Oferente deberá especificar en la oferta los siguientes puntos:

- Los valores unitarios de los trabajos de mantenimiento correctivo efectivamente realizados por dependencia de Correos del Ecuador a nivel nacional y por tipo de equipos, sea este computador personal o portátil, impresoras láser, matriciales, de punto de venta, matritrera, scanner y lector de código de barras. En dichos costos deberán estar incluidos viajes, hospedaje y movilización. Ver tabla de valores unitarios de trabajos, como ejemplo.

QUITO	Agencia 10 SN. JOSE	C. C. SAN JOSE, J. CHIRIQUÍ Y JUAN PASTOR
QUITO	Agencia 11 CC NN UU	Centro Comercial NARDONE LINER, Local 58
QUITO	Agencia 12-15 C/CULTURA	Av. 12 de Octubre y Andrea Ceala
QUITO	Agencia 13 AEROPUESTO	Aeropuerto Mariscal Sucre
QUITO	Agencia 14 CARCE EN	Calle Barón Cardeón
QUITO	Agencia 16-17 AERON Y NN UU	Japón y Naciones Unidas
QUITO	Agencia 20 CARAJUNCO	Carajunco frente a la cancha Barón
QUITO	Agencia 21 ELOY ALFARO	Av. Eloy Alfaro 384 y 8 de Octubre
QUITO	Agencia 22 Chimboya	Centro Comercial La Esquina
RUMAHUI	Agencia 23 Sangayui	Mochalar 540
CAYARMA	Agencia 25 Cayambe	C. Telen S-102 y Sucre
TUMBACO	Agencia 26 Tumbaco	Fco. Orellana 401 y Juan Maritimo
MAJLA	Agencia Matroni	C. Sucre 841 y Soledad Mejía
P. V. MADONANO	Agencia P. V. Madonano	Av. 25 de Julio y Principal Casa 22
SAN ANTONIO DE PICHINCHA	Agencia Majal del Mundo	Majal del Mundo
QUITO	ENB	AV. Eloy Alfaro 389 y 9 de Octubre
QUITO	Bodega de Similitudes	AV. Eloy Alfaro 389 y 9 de Octubre
QUITO	Mucho Flautista	Por Continuar
SANTA ELENA	Agencia	Av. Silvio D'Amico Barón y José María
SAVITO DOMINGO TACHILAS	8to. Domingo de las C	Av. Tachilas 546 y Río Galán
SUCUBIROS	N. Lora Camp Agrario	SUCUBIROS
	Ambato	SUCUBIROS
	Baños	Yacine Rocavera y 12 de Febrero
	Cevallos	Casado 410 y Bolívar
	Pailón	Thomas Hallard y Calle Anzures
	Salasaca	24 de Mayo y Felisa Real
	Zamora	Agencia
		Guarda Moreno y calle 22 de Julio
		Agencia
		Centro de la parroquia
		Sede de Oronaria Pío Jaramilla y
		24 de Mayo
Z. CHINCHIFE		Sucaras

Respuesta: ENTENDIDO SI NO

2. OBJETIVO

Dotar a Correos del Ecuador de un servicio de mantenimiento correctivo de sus equipos de cómputo y periféricos, basado en acuerdos de nivel de servicio, que logre mantener la continuidad de las operaciones de Correos del Ecuador.

Respuesta: ENTENDIDO SI NO

Handwritten signature

Los valores unitarios de los trabajos de mantenimiento correctivo efectivamente realizados *

Ciudad	Dirección	Equipos de Computo	Periféricos
Quito	Borero y Cor. Coronel 678	Escritorio: 1.800,00 Portátil: 1.800,00 Matricial: 3.500,00 Matritrera: 1.500,00 Láser: 800,00 Punto de Venta: 1.300,00	Lector de Barras: 1.400,00 Scanner: 1.400,00
Quito	Azay y Pichincha	1.100,00	1.000,00
Azay	Bolívar 318 y Sidero	1.100,00	1.000,00
Juchán	Bolívar y Jahn	1.100,00	1.000,00
Z. CHINCHIFE	Sede de Oronaria Pío Jaramilla y 24 de Mayo	1.500,00	1.500,00

Respuesta: CUMPLE SI NO

Especificar página: _____

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



- Compatibilidad con los sistemas y aplicaciones manejadas.
- Velocidad de impresión
- Compatibilidad de suministros
- Apariencia física

Escáner

- Velocidad de escaneo
- Compatibilidad con los sistemas y aplicaciones manejadas.

Lectores ópticos

- Compatibilidad con los sistemas y aplicaciones manejadas.
- Velocidad de la lectura

Respuesta: ENTENDIDO SI NO

4.1.3. La ejecución de la solución debe incluir:

- Reparación de hardware, instalación de repuestos o equipo de soporte. Comprende la ejecución de diferentes actividades que permiten restablecer el funcionamiento del equipo, para que el usuario pueda continuar con sus labores rutinarias de trabajo.
- Reinstalación de software. Cuando el diagnóstico así lo indique se instalará nuevamente el software que ha sido afectado, con base en los estándares establecidos por Correos del Ecuador y de acuerdo a sus políticas. Esta actividad incluye la realización de respaldos de datos de los archivos y su posterior restauración.

Para la realización de los respaldos el Oferente debe contar con los recursos técnicos y logísticos necesarios para efectuar copias de seguridad o backups de la información que maneja cada uno de los usuarios y debe realizar una copia de seguridad. Esta copia se hará en un (unos) CD(s) o DVD(s), directamente en el sitio de trabajo, en presencia del usuario del equipo, del delegado de la Dirección de Comunicación, Tecnología y Procesos o de la persona autorizada por éste para suplir esta labor. Se entregará el (los) CD(s) o el (los) DVD(s), copiado y rotulado con la dependencia, usuario y fecha de realización del mismo, previa verificación de lectura exitosa por parte del usuario respectivo.

Los CD's / DVD's deben ser suministrados por el Oferente.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2. SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL

4.2.1. En el segundo nivel de servicio, el Oferente transportará los equipos dañados a su laboratorio o taller, realizará la evaluación necesaria, emitirá el diagnóstico y un presupuesto de los repuestos necesarios para su reparación.

11



Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.2. El diagnóstico y el presupuesto se remitirá a Correos del Ecuador en un tiempo máximo de 48 horas contados a partir de la fecha de entrega del equipo al Oferente.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.3. Correos del Ecuador por medio de la Dirección de Comunicación, Tecnología y Procesos, área técnica competente, decidirá si es conveniente o no reparar el equipo, teniendo como criterios el costo de los repuestos y el tiempo de uso del equipo con problemas para determinar si se lo repara o no.

Respuesta: ENTENDIDO SI NO

4.2.4. Correos del Ecuador asumirá los costos de las partes y piezas requeridas como repuesto para la reparación, de conformidad con una pro forma de precios repuestos originales que la empresa tendrá que remitir, siempre y cuando la Jefatura de Adquisiciones de Correos del Ecuador así lo crea conveniente.

Respuesta: ENTENDIDO SI NO

4.2.5. Si Correos del Ecuador aprueba la reparación, la misma debe ser cumplida por el Oferente en un tiempo máximo de 72 horas contadas a partir de la aceptación. De tratarse de un repuesto que no se encuentre disponible en el mercado local, el tiempo de entrega se establecerá de acuerdo al tiempo de importación del repuesto.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.6. En este caso que corresponde a un segundo nivel de servicio, el Oferente proporcionará un equipo de iguales o mejores características al dañado, para ser usado mientras se soluciona definitivamente el problema y será su responsabilidad el envío y su retiro de las instalaciones de Correos del Ecuador, por lo que Correos del Ecuador no se responsabilizará por algún inconveniente que se pueda presentar en el traslado.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.7. El Oferente deberá entregar y dejar operativo el equipo suministrado en calidad de préstamo, en la dependencia de Correos del Ecuador que haya reportado el problema, para ello el Oferente deberá realizar las configuraciones y migraciones del caso según lo establecido en el punto 4.1.3.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.8. El mantenimiento correctivo se realizará en los laboratorios y/o talleres del Oferente.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.9. El mantenimiento correctivo se lo hará conforme a las normas y procedimientos de calidad establecidos por el fabricante.

Respuesta: CUMPLE SI NO

12



4.2.10. El Oferente proveerá a su costo todo lo requerido para la reparación de los equipos sujetos al mantenimiento correctivo por llamada, excepto los repuestos.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.11. El Oferente notificará a la Dirección de Comunicación, Tecnología y Procesos de Correos del Ecuador el momento que los equipos se encuentran reparados y la fecha en que los mismos están operativos en las dependencias de Correos del Ecuador donde se haya reportado el problema, esta fecha será utilizada para la determinación de las multas por retraso. Para este efecto el Oferente deberá registrar el nombre del funcionario de Correos del Ecuador que recibe y prueba el equipo, fecha y hora, debiendo el responsable de Correos del Ecuador registrar esta información en sus archivos de control.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.12. Cuando algún componente de hardware haya reemplazado por un repuesto la empresa deberá entregar la parte dañada y copia del certificado de garantía y copia del reporte o novedad a los funcionarios del DCTP de Correos del Ecuador.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.13. Cuando algún componente de hardware se haya sido reparado por el mismo daño en 3 ocasiones, dentro de un periodo de 2 meses, este deberá ser reemplazado por el Oferente, sin costo adicional para Correos del Ecuador.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.14. Los mantenimientos correctivos deben ser adjuntados un informe vector de los equipos y una profirma de los repuestos necesarios para habilitarlos.

Respuesta: CUMPLE SI NO

4.2.15. Se excluye de este mantenimiento los suministros fungibles para impresoras tales como cintas, toners, fusores, etc; así como los accesorios como mousepads, protectores de pantalla y otros.

Respuesta: ENTENDEO SI NO

6. GARANTIAS

6.1 GARANTIA DE SERVICIOS

El Oferente deberá especificar en su oferta que en caso de incumplimiento de las obligaciones del Oferente, emanadas de las garantías requeridas, Correos del Ecuador podrá exigir el pago de multas en los términos establecidos en este documento, sin perjuicio del derecho que se reserva Correos del Ecuador de requerir el resarcimiento y pago de daños y

13

perjuicios de conformidad con la Ley y de acuerdo al procedimiento arbitral previsto en estos términos.

Respuesta: CUMPLE SI NO

6.2 GARANTIA TÉCNICA DE REPARACION

El Oferente deberá especificar en su oferta que los trabajos realizados tendrán una garantía técnica de por lo menos seis meses, Correos del Ecuador podrá exigir el pago de multas por incumplimiento de los términos establecidos en el acuerdo de nivel de servicio (SLA).

Respuesta: CUMPLE SI NO

6. INFORMACION DEL OFERENTE

6.1 EXPERIENCIA DEL OFERENTE

Correos del Ecuador requiere que el Oferente posea experiencia de por lo menos 2 años en la provisión de servicios similares a los requeridos en estos términos de referencia y deberá presentar al menos 3 certificados emitidos por instituciones o empresas en las que haya o se encuentre actualmente prestando servicios, similares a los requeridos por Correos del Ecuador.

Respuesta: CUMPLE SI NO

En los certificados presentados se debe incluir un comentario de las empresas o institución en donde prestó o presta actualmente el servicio sobre el nivel del mismo: excelente, muy bueno, bueno, malo.

Respuesta: CUMPLE SI NO

El Oferente se compromete a certificar la veracidad de la información suministrada. Correos del Ecuador se reserva el derecho de validar la información presentada por el Oferente en este ítem

Respuesta: ENTENDE SI NO

6.2 CERTIFICACIONES DEL OFERENTE

El Oferente deberá presentar, en caso de poseer, certificaciones actualizadas para su respaldo como institución, además que asegure una gestión de calidad y adicionalmente que

14



El Oferente deberá poseer un sistema de administración de la información para manejo de los requerimientos técnicos descritos en este documento así: fichas técnicas, informes y estadísticas de atención, help desk, actas de entrega-recepción del servicio, etc.

Se deberá contar con una aplicación para poder conocer en línea el estado de los casos de Reportados y el avance de los trabajos en los mantenimientos

Respuesta: CUMPLE SI NO

6.3.3 ENTREGABLES DE TRABAJOS REALIZADOS

Una vez que el Oferente haya sido adjudicado es su obligación presentar los siguientes entregables por sus trabajos realizados:

- Archivo plano tipo texto, en medio magnético, con la información de la clasificación de los servicios de mantenimiento correctivos y el proceso de solución de cada uno, en los numerales 4.1 y 4.2 de los requerimientos técnicos del presente documento.

Respuesta: CUMPLE SI NO

- Un Archivo en Excel, que contenga la información detallada de los requerimientos atendidos durante la vigencia del contrato.

Respuesta: CUMPLE SI NO

- Informes y estadísticas de atención solicitados en este documento

Respuesta: CUMPLE SI NO

- Reporte de cambio de partes y repuestos, y que contenga la información del número de llamada, fecha de cambio de la parte, usuario del equipo, código de activo fijo de Correos del Ecuador, repuesto cambiado, serial repuesto cambiado, repuesto reemplazado, serial repuesto cambiado, técnico que realizó el cambio, valor de la parte o repuesto, certificado de garantía.

Respuesta: CUMPLE SI NO

6.3.4 ELABORACIÓN DE INFORMES

El Oferente deberá entregar un informe con los trabajos realizados en el mes

Respuesta: CUMPLE SI NO

Al finalizar el contrato, el Oferente deberá entregar a Correos del Ecuador, en medio magnético un reporte de todos los casos atendidos que debe ser compatible con Excel (archivo plano).

17



Respuesta: CUMPLE SI NO

El Oferente deberá presentar un informe técnico por solicitud de mantenimiento correctivo, en el cual se deberá detallar lo siguiente:

- Nro de Caso de soporte o solicitud
- Fecha y hora de atención
- Técnico Responsable
- Fecha y hora de entrega de equipo
- Técnico o usuario de Correos del Ecuador que verificó el buen funcionamiento del equipo.
- Calificación de servicio por parte de Técnico o usuario de Correos del Ecuador.
- Diagnóstico
- Conclusiones
- Recomendaciones

Respuesta: CUMPLE SI NO

6.3.5 LLAMADAS DE SOPORTE (HELP DESK)

El Oferente deberá contar con un punto único de contacto para la recepción y proceso de todas las llamadas relacionadas con las solicitudes de mantenimiento correctivo solicitado por el centro de servicio técnico de Correos del Ecuador. Este servicio debe incluir la identificación del servicio requerido o problema reportado, diagnóstico y registro del requerimiento, solución a los requerimientos de Hardware y software.

Respuesta: CUMPLE SI NO

El Oferente debe disponer de la infraestructura tecnológica, los procesos y el recurso humano especializado necesario para ejecutar este servicio en coordinación con el Help Desk de Correos del Ecuador.

Respuesta: CUMPLE SI NO

7. PLAZO

El plazo de duración del contrato es de 1 año, contados a partir desde la firma del contrato.

Respuesta: ENTENDIDO SI NO

18



8. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

La adjudicación del contrato será realizada en forma total, lo que implica que un Oferente no podrá proponer el desarrollo de la solución en forma parcial.

Respuesta: ENTENDIDO SI NO

9. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de la siguiente manera:

Para que la Dirección de Comunicación, Tecnología y Procesos efectúe la constancia del servicio de mantenimiento correctivo prestado, se deberá registrar a los parámetros expuestos en el Acuerdo de Nivel de Servicio, y se realizará el pago por solicitud de mantenimiento correctivo electrónicamente solucionado, para lo cual el Oferente deberá remitir mensualmente un consolidado de los trabajos de mantenimiento correctivos electrónicamente realizados, con los informes técnicos, estadísticas de atención y Factura

Respuesta: CUMPLE SI NO

10. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Los Oferentes deberán presentar su propuesta de acuerdo al orden en que está realizada estas especificaciones técnicas, respetando la numeración y respondiendo a todos los puntos establecidos. En caso de que el Oferente incumpla, omita o no realice la oferta en el orden establecido la oferta podrá ser desestimada.

El Oferente se compromete a certificar la veracidad de la información suministrada. Correos del Ecuador se reserva el derecho de validar y verificar la información presentada por el Oferente.

Respuesta: ENTENDIDO SI NO