



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



**OFERTA DEL PROVEEDOR IDENTIFICADO
(INVITACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS)
CONTRATACIÓN MENOR CM>S N° 064/2021**

“SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS EN OFICINAS DEL INTERIOR”

1. **FORMA DE ADJUDICACIÓN:** Por el Total
2. **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:**

REQUISITOS NECESARIOS DEL SERVICIO Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS
I. OBJETO Y CAUSA
Servicio de soporte técnico a equipos en oficinas regionales del BCB ubicadas en el interior del país para contribuir a su continuidad operativa en la gestión 2022.
II. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO
A. REQUISITOS DEL SERVICIO
1. Tipo de servicio: Soporte técnico de software y hardware a computadores personales y periféricos de usuarios en las oficinas regionales del BCB ubicadas en las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba y Oruro.
2. Ciudades donde se brindará el servicio: El servicio deberá ser brindado en las oficinas del BCB ubicadas en las siguientes ciudades: <ol style="list-style-type: none"> a. Ciudad de Santa Cruz de la Sierra: Calle Las Jardineras # 10, entre Avenida La Salle y Avenida San Martín (2do. Anillo). b. Ciudad de Cochabamba: Calle Jordán # E-202, 4to. piso, esquina Nataniel Aguirre. c. Ciudad de Oruro: Calle 1ro. de Noviembre # 221, entre la calle Galvarro y la Avenida Pagador. Eventualmente las direcciones de las oficinas regionales podrán cambiar manteniendo la ciudad.
3. Cuantificación del servicio: El servicio de soporte técnico cubrirá la siguiente cantidad de equipos: <ol style="list-style-type: none"> a. Ciudad de Santa Cruz: Hasta doce (12) computadores y ocho (8) periféricos (impresoras láser, escáner, equipos multifunción y UPS). b. Ciudad de Cochabamba: Hasta diez (10) computadores y siete (7) periféricos (impresoras láser, escáner, equipos multifunción y UPS). c. Ciudad de Oruro: Hasta tres (3) computadores y cuatro (4) periféricos (impresoras láser, escáner, equipos multifunción y UPS). El proveedor deberá desglosar el costo del servicio para cada ciudad en su propuesta económica.
4. Vigencia del servicio: El plazo de prestación del servicio será del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre del 2022.
5. Modalidad del servicio: La modalidad del servicio será 5x8, siendo la atención de lunes a viernes (días laborables) en el horario de trabajo establecido por el BCB.
6. Recurrencia del servicio: Por las características del servicio se determina que el mismo es recurrente.
7. Alcance del servicio de soporte técnico: El servicio de soporte técnico incluirá: <ol style="list-style-type: none"> a. Mantenimiento preventivo. b. Mantenimiento correctivo.



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



REQUISITOS NECESARIOS DEL SERVICIO Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS

8. Mantenimiento preventivo: Según el siguiente detalle:

- a. **Cronograma:** Se coordinará entre el Fiscal de Servicio del BCB y el proveedor la elaboración de un cronograma para cada mantenimiento preventivo durante el primer mes de inicio del servicio. El cronograma podrá modificarse previa coordinación con el Fiscal de Servicio.
- b. **Frecuencia:** Al menos cuatro (4) mantenimientos preventivos de los equipos cubiertos por el servicio, un (1) mantenimiento preventivo en cada trimestre.
- c. **Alcance:** El mantenimiento preventivo deberá ser realizado a todos los equipos computacionales cubiertos por el servicio.
- d. **Tareas:** El proveedor deberá realizar las siguientes tareas en cada mantenimiento preventivo:
 - Computadores:
 - i. Borrado de archivos temporales.
 - ii. Desinstalación de software no autorizado que provoque lentitud en los equipos.
 - iii. Verificación de estado/actualización de software Antivirus (si fuera necesario).
 - iv. Detección y eliminación de virus, spyware y malware informáticos (si fuera necesario).
 - v. Desfragmentado del disco duro (si fuera necesario).
 - vi. Verificación de permisos de administrador.
 - vii. Ejecución de herramientas informáticas para la optimización del funcionamiento de computadores (si fuera necesario).
 - viii. Instalación de parches y/o actualizaciones del sistema operativo y/o del software de aplicación, previa coordinación con la Gerencia de Sistemas.
 - ix. Limpieza externa e interna.
 - x. Verificación de configuraciones (configuración de red, impresoras, navegadores, etc.).
 - xi. Realizar réplicas de la información almacenada en dispositivos definidos por la Gerencia de Sistemas para prevenir pérdida de información por fallas de funcionamiento. Estas réplicas serán realizadas a solicitud de los usuarios.
 - xii. Realizar copias de respaldo de la información almacenada en los computadores a solicitud de los usuarios. Las copias deberán ser entregadas a los usuarios.
 - xiii. De ser necesario, reparación y/o reemplazo de partes (las partes para reemplazo serán provistas por el BCB).
 - xiv. Otros requerimientos relacionados a tareas de mantenimiento preventivo solicitados por la Gerencia de Sistemas del BCB.
 - Periféricos:
 - i. Limpieza externa e interna de impresoras láser, escáner y equipos multifunción.
 - ii. De ser necesario, reparación y/o reemplazo de partes (las partes para reemplazo serán provistas por el BCB).
 - iii. Otros requerimientos relacionados a tareas de mantenimiento preventivo solicitados por el Fiscal de Servicio o personal del Depto. de Soporte Técnico de la Gerencia de Sistemas del BCB.

9. Mantenimiento correctivo: Según el siguiente detalle:

- a. **Frecuencia:** Por demanda, sin límite de intervenciones para solucionar una falla y retornar los equipos a su estado operativo. En caso de falla, el proveedor deberá emitir un diagnóstico y determinar la solución.
- b. **Tareas:** Las tareas a ser contempladas en el mantenimiento correctivo son las siguientes (según la necesidad):
 - i. Reinstalación de sistema operativo, restaurando el sistema a su estado original (información del usuario, software instalado, configuraciones, etc.).
 - ii. Reinstalación de software.
 - iii. Reconfiguración de dispositivos.
 - iv. Reconfiguración de la red.
 - v. Eliminación de virus.
 - vi. De ser necesario, reparación de computadores, periféricos, y/o reemplazo de partes y/o repuestos (las partes y/o repuestos para reemplazo serán provistos por el BCB).
 - vii. De ser necesario, reemplazo de equipos y/o periféricos (los equipos y/o periféricos para reemplazo serán provistos por el BCB).
 - viii. Otras tareas necesarias para retornar los equipos a su estado operativo.
 - ix. Otros requerimientos relacionados a tareas de mantenimiento correctivo solicitados por un funcionario de la oficina regional, el Fiscal de Servicio o personal del Depto. de Soporte Técnico de la Gerencia de Sistemas del BCB.
- c. **Notificación:** El Fiscal del Servicio, un funcionario del Dpto. de Soporte Técnico del BCB o un funcionario de la oficina regional del BCB notificará el problema al proveedor del servicio vía teléfono o correo electrónico.
- d. **Tiempo de atención:** Las solicitudes de mantenimiento correctivo deberán ser atendidas en un plazo máximo de hasta el siguiente día hábil desde que se realizó la solicitud.



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

REQUISITOS NECESARIOS DEL SERVICIO Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS

- 10. Materiales, equipos, repuestos e insumos:** Según el siguiente detalle:
- Herramientas:** Las herramientas, la vestimenta y accesorios de seguridad laboral requeridos para el trabajo del personal técnico serán provistos por el proveedor.
 - Equipos y periféricos:** Los equipos y/o periféricos que deban ser reemplazados serán provistos por el BCB. El reemplazo de equipos y/o periféricos deberá ser plenamente justificado por el proveedor del servicio a través de un informe detallado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles luego de que se atendió la solicitud. El proveedor se hará cargo del envío de los equipos y/o periféricos a la ciudad que los requiera, el BCB entregará los equipos y/o periféricos necesarios en su oficina principal de la ciudad de La Paz. Una vez recibido el equipo y/o periférico, el proveedor deberá realizar el reemplazo correspondiente en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. Los equipos y periféricos reemplazados deberán ser devueltos a la oficina central de la ciudad de La Paz en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de realizado el reemplazo.
 - Partes y/o repuestos:** Las partes y/o repuestos que deban ser reemplazados serán provistos por el BCB. El reemplazo de partes y/o repuestos deberá ser plenamente justificado por el proveedor del servicio a través de un informe detallado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles luego de que se atendió la solicitud. En caso de que el BCB no disponga de la parte y/o repuesto requerido para el reemplazo, a solicitud del Fiscal de Servicio el proveedor deberá presentar una cotización de la parte y/o repuesto necesario para el reemplazo. El BCB se reserva el derecho de adjudicar la compra al proveedor o a otra empresa. El proveedor se hará cargo del envío de las partes y/o repuestos a la ciudad que los requiera, el BCB entregará las partes y/o repuestos necesarios en su oficina principal de la ciudad de La Paz. Una vez recibida la parte y/o repuesto, el proveedor deberá realizar el reemplazo correspondiente en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. Las partes y/o repuestos reemplazados deberán ser devueltos a la oficina central de la ciudad de La Paz en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de realizado el reemplazo.
 - Insumos.** El proveedor correrá con todos los gastos de insumos, como ser: líquidos de limpieza, material de limpieza, lubricantes y otros que sean necesarios para atender el requerimiento.
- 11. Instalación de software:** El proveedor deberá realizar instalaciones de software a solicitud de la Gerencia de Sistemas del BCB, de ser necesario, el BCB entregará al proveedor los medios de instalación en su oficina principal de la ciudad de La Paz. Toda instalación de software deberá ser autorizada por la Gerencia de Sistemas del BCB.
- 12. Contraseñas de administrador local:** Las contraseñas de administrador local de los computadores serán proporcionados por la Gerencia de Sistemas del BCB al responsable designado por el proveedor, estas contraseñas no deben ser proporcionadas a los funcionarios de las oficinas regionales del BCB.
- 13. Reportes de atención:** En un plazo no mayor a tres (3) días hábiles de concluida la atención de una solicitud de mantenimiento preventivo o correctivo, el proveedor deberá entregar a un funcionario de la oficina regional del BCB un reporte detallado del trabajo realizado, en el reporte deberá figurar el código de activo de los equipos atendidos. El reporte deberá contar con la firma de conformidad de un funcionario de la oficina regional del BCB.
- 14. Informes técnicos trimestrales:** El proveedor deberá presentar informes técnicos trimestrales de todas las tareas realizadas, incluyendo los mantenimientos, diagnósticos y recomendaciones. El informe técnico deberá ser entregado al Fiscal de Servicio una vez concluido el periodo trimestral de prestación del servicio.
- 15. Registro de partes:** Al inicio y a la conclusión del servicio, el proveedor deberá realizar un registro de los equipos cubiertos por el servicio para su posterior control. Un original de cada registro será entregado al fiscal del servicio del BCB durante el primer y último mes de la vigencia del servicio.

III. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA Y DEL PERSONAL

A. EXPERIENCIA ESPECIFICA DE LA EMPRESA A SER CONTRATADA

La empresa proponente deberá contar con una experiencia en brindar soporte técnico a usuarios o mantenimiento de equipos de computación de al menos dos (2) años. La experiencia solicitada deberá ser posterior a la gestión 2015.

B. PERSONAL

La empresa proponente deberá contar con al menos cinco (5) personas para la atención en las ciudades de acuerdo al siguiente detalle:

- Dos (2) personas para la ciudad de Santa Cruz.
- Dos (2) personas para la ciudad de Cochabamba.
- Un (1) persona para la ciudad de Oruro.



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

REQUISITOS NECESARIOS DEL SERVICIO Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS

Las personas deberán tener una experiencia de al menos dos (2) años en soporte técnico a usuarios o mantenimiento de equipos de computación.

IV. CONDICIONES DEL SERVICIO

A. GARANTIAS

1. Garantía de cumplimiento de contrato: Para garantizar el cumplimiento del contrato, el proveedor deberá presentar una garantía del siete por ciento (7%) del valor total del contrato, se aceptarán los siguientes tipos de garantía de acuerdo con el Artículo 20 - Tipos de garantía, del D.S. N° 181:

- a. Boleta de garantía
- b. Garantía a primer requerimiento
- c. Póliza de seguro de caución a primer requerimiento.

Alternativamente, el proveedor podrá solicitar la retención del 7% de cada pago trimestral para garantizar el cumplimiento del servicio. El importe de la garantía, en caso de cualquier incumplimiento contractual incurrido por el proveedor, será consolidado a favor del BCB sin necesidad de ningún trámite o acción judicial.

El Fiscal emitirá el informe de conformidad final del servicio y la Gerencia de Administración del BCB procederá con la devolución de la garantía o la retención luego del cierre del contrato y emitirá el certificado de Cumplimiento de Contrato.

B. RÉGIMEN DE MULTAS

1. Sanciones por retraso: Según el siguiente detalle:

- a. El incumplimiento del mantenimiento preventivo en las fechas acordadas será sancionado con una multa uno por ciento (1%) del monto de pago trimestral por cada día hábil de retraso.
- b. El incumplimiento del mantenimiento correctivo en los plazos señalados será sancionado de acuerdo al siguiente detalle:
 - i. La no atención al problema notificado con una multa del uno por ciento (1%) del monto de pago trimestral del servicio por cada día hábil de retraso
 - ii. El no reemplazo de repuestos y/o partes con una multa del uno por ciento por ciento (1%) del monto de pago trimestral del servicio por cada día hábil de retraso.
 - iii. El no reemplazo de equipos y/o periféricos con una multa del uno por ciento (1%) del monto de pago trimestral del servicio por cada día hábil de retraso.

2. Resolución del contrato. Cuando la acumulación de la multa supere el diez por ciento (10%) de la suma total contratada, el BCB resolverá el contrato y procederá con la ejecución del régimen de garantía a favor del BCB, sin necesidad de ningún trámite o acción judicial, a solo requerimiento.

C. FISCAL DEL SERVICIO

La Autoridad Responsable del Proceso de Contratación (RPA) del Banco Central de Bolivia designará a un funcionario del Departamento de Soporte Técnico de la Gerencia de Sistemas como el Fiscal del Servicio. Las funciones del Fiscal serán:

- a. Realizar el seguimiento continuo para el cumplimiento de todas y cada una de las Cláusulas del Contrato.
- b. Actuar de intermediario para todo reclamo presentado por el proponente por cualquier omisión del contratante, por falta de pago del servicio prestado, o cualquier otro aspecto consignado en el marco del contrato.
- c. Aprobar el cronograma para el mantenimiento preventivo y controlar su cumplimiento.
- d. Ser el medio de comunicación, notificación y coordinación de todos los aspectos relacionados con el servicio.
- e. Emitir los informes de conformidad parcial y final del servicio.
- f. Elaborar y/o Aprobar el certificado de liquidación final del servicio.
- g. Fungirá como responsable de recepción del servicio al finalizar el mismo.

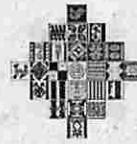
D. AGENTE DE SERVICIO

El proveedor designará un Agente de Servicio que tendrá las siguientes responsabilidades:

- a. Coordinar e informar al Fiscal de Servicio sobre el personal técnico y los medios de contrato dispuestos para atender los requerimientos del BCB.
- b. Control de personal, uso de vestimenta y accesorios de seguridad laboral requeridos para el personal técnico del proveedor.
- c. Asignación de materiales, accesorios y herramientas que requiera su personal.
- d. Coordinación con el Fiscal de Servicio, para la buena realización y cumplimiento de todos los trabajos a realizarse de acuerdo al cronograma, durante el tiempo de la presentación del servicio.
- e. Informar al Fiscal de Servicio sobre todo tipo de acontecimientos inherentes al servicio.



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

REQUISITOS NECESARIOS DEL SERVICIO Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS

- f. Presentar planilla de ejecución de servicios para cada pago y el certificado de liquidación final del servicio al Fiscal del Servicio.

E. ANTICIPO

No se otorgará anticipo para el presente servicio de mantenimiento

F. FORMA DE PAGO

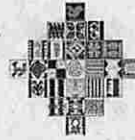
El pago por el servicio se efectuará por periodos de tres (3) meses y posterior a la emisión del informe técnico de conformidad parcial de dicho periodo por el Fiscal de servicio del BCB.

G. CONDICIONES COMPLEMENTARIAS

Resolución parcial del Contrato: Si por algún motivo atribuible al BCB se dejara de precisar la cobertura del servicio en alguna(s) ciudad(es) especificadas en las presentes Especificaciones Técnicas (Santa Cruz de la Sierra, Cochabamba y/o Oruro), el BCB podrá realizar unilateralmente la resolución parcial del Contrato excluyendo de la cobertura del servicio a los equipos de estas ciudades, para esto se considerará el desglose del costo del servicio de mantenimiento por equipo presentado por el proveedor. Esta eventual situación será dada a conocer oportunamente al proveedor por el Fiscal del Servicio del BCB.



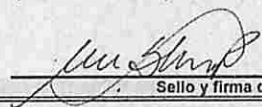
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

3. OFERTA IDENTIFICADA:

Proponente: KATHIL S.R.L.

 BANCO CENTRAL DE BOLIVIA OFICIO COMPRAS Y CONTRATACIONES		SOLICITUD DE COTIZACIÓN		Fecha: 20/10/2021 Preventivo: 1142 CÓDIGO DE LA ENTIDAD: CM+S N° 64/2021	
<p>Señores: KATHIL S.R.L. Calle Alfredo Ascarrunz N° 2542 Teléfono/Celular: (591) 3 2461885-2419103 Correo Electrónico: gortega@kathil.com.bo</p> <p><u>Presente -</u></p> <p>A fin de dar cumplimiento con el Programa de Operaciones Anual, el BCB procederá a la prestación del servicio detallado en la descripción del siguiente cuadro; por lo que agradeceremos detallar la cotización requerida.</p> <p>En este sentido, comunicamos a ustedes que la cotización será recibida máximo hasta el día miércoles 20/10/2021 en la Ventanilla Única de Correspondencia o en el Piso 7 (Departamento de Compras y Contrataciones), ambos ubicados en el Edificio Principal del BCB (Calle Ayacucho Esq Mercado), o vía Correo Electrónico (gsaravia@bcb.gob.bo). Para atender cualquier consulta, favor comunicarse con el teléfono 2664729 o 2409090, interno 4729 (Gabriela Saravia Ch.).</p>					
Cantidad	Unidad	Descripción del Servicio	Precio Trimestral Ofertado (Expresado en Bs)	Precio Total Ofertado (Expresado en Bs)	
1	Servicio	SERVICIO SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS EN OFICINAS DEL INTERIOR (Santa Cruz, Cochabamba y Oruro) SEGÚN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ADJUNTAS	12.498,00	49.992,00	
TOTAL:			49.992,00		
Total Literal: Cuarenta y Nueve Mil Novecientos Noventa y Dos 00/100 Bolivianos					
SEGÚN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ADJUNTA A LA PRESENTE SOLICITUD:					
CONDICIONES DE LA PROPUESTA (Llenar los espacios en blanco)					
Validez de la Oferta (Mínimo 60 días calendario)	Plazo de Prestación del servicio: será prestado del 1 enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.		Observaciones (si corresponde)		
60 días	1 enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022				
Número de NIT y/o CI	Nombre/Razón Social				
164744022	KATHIL SRL				
Dirección de Correo Electrónico (E-MAIL): (si corresponde)	gortega@kathil.com.bo				
<p>Como constancia de conformidad y aceptación de los términos establecidos en esta Solicitud de Cotización y el documento adjunto (Especificaciones Técnicas), el Proponente debe llenar y firmar el presente documento o <u>alternativamente</u> presentar los datos requeridos en una nota o documento firmado.</p> <p style="text-align: right;">  Marcelo Salazar Rocha REPRESENTANTE LEGAL  Sello y firma del Proponente </p>					
DOCUMENTACION SOLICITADA PARA SER ADJUNTADA A LA PRESENTE:					
<p>Para formalizar la contratación deberá presentar los siguientes documentos:</p> <p>a) Formulario de Solicitud de Cotización debidamente llenado y firmado en original.</p> <p>b) Fotocopia simple de la documentación que respalda lo requerido en el punto A. Experiencia Específica de la Empresa a ser contratada del numeral III. Características Generales de la Empresa y Personal de las Especificaciones Técnicas.</p> <p>c) Fotocopia simple de la documentación que respalda lo requerido en el punto B. Personal del numeral III. Características Generales de la Empresa y Personal de las Especificaciones Técnicas.</p> <p>Para cualquier Consulta Técnica, favor comunicarse con Juan Carlos Quisbert S. teléfono 2409090, interno 1125. Para cualquier Consulta Administrativa, favor comunicarse con Gabriela Saravia Ch. 2409090, interno 4729. gsch</p>					



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



4. DOCUMENTACIÓN QUE DEBE PRESENTAR EL PROPONENTE SELECCIONADO PARA LA ADJUDICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

- ✓ Original del Certificado RUPE, documento que debe ser generado, vinculando en el Sistema de Registro Único de Proveedores del Estado (SICOES), el proceso de contratación programado por el BCB: "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS EN OFICINAS DEL INTERIOR", dentro la Modalidad "CM" (Contratación Menor).
- ✓ Fotocopia simple del Documento de Constitución de la empresa (Si corresponde).
- ✓ Fotocopia simple de la Matricula de Comercio emitida por FUNDEMPRESA (si corresponde) actualizada.
- ✓ Fotocopia simple del Poder General Amplio y Suficiente del Representante Legal (si corresponde).
- ✓ Fotocopia simple del Certificado de Inscripción al Padrón Nacional de Contribuyentes (Número de Identificación Tributaria NIT) o Certificación Electrónica emitida por el Servicio de Impuestos Internos, si corresponde.

En cumplimiento con lo señalado en el Reglamento del RUPE, en caso de que los documentos solicitados en los puntos anteriores se encuentren consignados en el Certificado RUPE, no corresponde la presentación de los mismos.

- ✓ Documentación requerida en las Especificaciones Técnicas:
 - Documentación que respalde la experiencia específica de la empresa a ser contratada y del personal.
 - Original de la Garantía de Cumplimiento de Contrato (Boleta de Garantía, Garantía a Primer Requerimiento o Póliza de Seguro de Caucción a Primer Requerimiento), emitida a nombre del Banco Central de Bolivia, equivalente al siete por ciento (7%) del monto total ofertado, con una validez mínima de un año hasta la conclusión del servicio. Alternativamente se podrá solicitar la retención del porcentaje correspondiente de cada pago.
 - Designación del Agente de Servicio mediante nota expresa.
- ✓ Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del Propietario o Representante Legal.
- ✓ Certificados de No Adeudo por Contribuciones al Seguro Social Obligatorio de largo plazo y al Sistema Integral de Pensiones (AFP BBVA Previsión y AFP Futuro de Bolivia), vigentes, excepto personas naturales.

gsza/gsch

