



ADENDA No: 01
CONTRATACION DIRECTA No. 40 de 2007

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con fundamento en la Ley 80 de 1993, realiza las siguientes precisiones, modificaciones y aclaraciones a los pliegos de condiciones de la **Contratación Directa No. 40 de 2007 cuyo objeto es: EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO Y LA DIRECCION DE COMERCIO EXTERIOR REQUIEREN CONTRATAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON COBERTURA TOTAL DE REPUESTOS EXCEPTO SUMINISTRO DE BATERIAS, DE LAS UPS DE: 80KVA, 36KVA,15KVA, 15 KVA Y EL REGULADOR 150KVA CON SERVICIO DE SOPORTE EXPRESS, con las especificaciones detalladas en la definición técnica de la solución de acuerdo con lo señalado en estos términos de referencia.**

PRIMERA: Modificar parcialmente el numeral **2.2. CARACTERISTICAS Y ESPECIFICACIONES TECNICAS** el cual quedara así:

2.2. CARACTERISTICAS Y ESPECIFICACIONES TECNICAS

“A continuación se describen las especificaciones técnicas de los servicios a contratar:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON COBERTURA TOTAL DE REPUESTOS EXCEPTO SUMINISTRO DE BATERÍAS, DE LAS UPS: DE 80 KVA, 36 KVA, 15 KVA,15 KVA Y EL REGULADOR DE 150KVA CON SERVICIO DE SOPORTE EXPRESS	
EQUIPOS AMPARADOS	
1	UPS EXIBE ELECTRONICS SERIE 6000 80KVA CON SU RESPECTIVO TABLERO DE DISTRIBUCIÓN.
1	UPS INDUEL 36 KVA CON SU RESPECTIVO TABLERO DE DISTRIBUCIÓN.
1	UPS SALICRU MI-2 SERIES15 KVA CON SU RESPECTIVO TABLERO DE DISTRIBUCIÓN.
1	UPS POWERWARE PLUS 15 KVA CON SU RESPECTIVO TABLERO DE DISTRIBUCIÓN.
1	REGULADOR ON LINE POWER 150KVA CON SU RESPECTIVO TABLERO DE DISTRIBUCIÓN.
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	
<ul style="list-style-type: none">• MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Cuatro (4) mantenimientos preventivos al año de los equipos amparados, previa coordinación con el Ministerio en días y horas no hábiles el cual debe cumplir con las siguientes actividades:<ol style="list-style-type: none">1. Limpieza general del equipo interna y externa.2. Diagnóstico del funcionamiento de los equipos.3. Revisión de los componentes internos.4. Revisión de baterías, ventiladores, breakers, etc.5. Muestreo Aleatorio de UPS sin carga.6. Verificación de transferencia de bypass.7. Verificación de transferencia de baterías.8. Verificación de transferencia de inversor.9. Verificación de cargas de los tableros de distribución.10. Ajuste de conexiones.11. Corrección de fallas detectadas y calibraciones del caso.12. Reemplazo de partes degradadas necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos.13. Incluir la revisión de parámetros tanto de los equipos y sus instalaciones: Inspección visual a las instalaciones eléctricas y revisión del historial de eventos.14. Revisión y medición de conexiones de distribución, distribuciones eléctricas, terminales de entrada y salidas, voltaje y demás necesarias para su correcto funcionamiento.15. Efectuar pruebas de operación: panel, indicadores de alarma, funcionamiento de bypass, operación de baterías, etc.16. Presentar el informe técnico de cada visita de mantenimiento debidamente firmado por el responsable asignado por del Ministerio.	



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON COBERTURA TOTAL DE REPUESTOS EXCEPTO SUMINISTRO DE BATERÍAS, DE LAS UPS: DE 80 KVA, 36 KVA, 15 KVA, 15 KVA Y EL REGULADOR DE 150KVA CON SERVICIO DE SOPORTE EXPRESS

- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS: Mantenimiento correctivo con cobertura total de repuestos, tanto por detección de fallas en el mantenimiento preventivo como por llamada de servicio, todas las visitas de mantenimiento correctivo que se requieran incluyendo días y horas no hábiles; el cual debe cumplir con los siguientes requisitos:**
 1. Diagnosticar la falla presentada y determinar si se requiere el reemplazo de las partes.
 2. En caso de requerir el cambio de partes, estas deben ser nuevas, de características iguales o superiores a las afectadas y deben ser previamente aprobadas por el Ministerio. **Este reemplazo de partes excluye el suministro de baterías.** Los repuestos utilizados deben ser originales y de primera calidad, con un mínimo de un (1) año de garantía. El Ministerio no acepta repuestos enmendados o reparados.
 3. Debe incluir todos los repuestos y elementos fungibles necesarios para garantizar el normal funcionamiento de los equipos incluyendo fusibles, brakers, tarjetas, fuentes etc.
 4. Garantizar el correcto funcionamiento de las partes suministradas o reemplazadas durante la ejecución del contrato. El correcto funcionamiento significa entregar al Ministerio el bien en las mismas condiciones previas al daño que originó el servicio; es decir tiempos de respuesta, niveles de ruido, consumo de energía, compatibilidad con los suministros, etc.
 5. Tiempo de solución: dentro de las dos (2) horas siguientes a la respuesta de la llamada.
- **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:** Servicio de Soporte Express (Tiempo de solución del requerimiento dos horas (2) siguiente a la recepción de la llamada, de las cuales 1 hora será para el desplazamiento del técnico al Ministerio y la otra hora para la solución del problema). En la eventualidad de que la empresa no pueda solucionar el problema en las dos horas contratadas el proveedor deberá plantear una medida técnica mientras se da una solución final al problema, con su respectiva justificación. El servicio deberá presentarse 7X24 (7 Días a la semana por 24 Horas al Día), de lunes a viernes ente 7:00 a.m. y las 6:00 p.m. con la totalidad del recurso humano asignado y el resto de tiempo con dos (2) técnicos asignados fijos. El oferente deberá suministrar los nombres y documentos de identidad de los técnicos en horario nocturno, fines de semana y festivos a efectos de tramitar su ingreso al edificio, cualquier cambio de personal debe ser previamente autorizado por el interventor del contrato.

Notas:

- **EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO NO ACEPTA CAMBIOS EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS AQUÍ DESCRITAS. “**

SEGUNDA: Modificar parcialmente el **Anexo No. 5 . CUADRO ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS) Y ACUERDOS DE SERVICIOS OPERATIVOS (OLA)**, el cual quedará así:

**ANEXO 5
“CUADRO ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS) Y ACUERDOS DE SERVICIOS OPERATIVOS (OLA)**

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS) Y ACUERDO DE SERVICIOS OPERATIVOS (OLA) PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON COBERTURA TOTAL DE REPUESTOS EXCEPTO SUMINISTRO DE BATERÍAS, DE LAS UPS: DE 80 KVA, 36 KVA, 15 KVA, 15 KVA Y EL REGULADOR DE 150KVA CON SERVICIO DE SOPORTE EXPRESS.

Para el servicio preventivo y correctivo de las Ups de: 80 Kva, 36 Kva, 15 Kva ,15 Kva y el regulador 150 Kva con servicio de soporte Express se establecen los siguientes Acuerdos de Niveles de servicio:



CRITERIO	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	ACEPTACION DEL ACUERDO (SI / NO)
Horario de atención	7 días a la semana por 24 horas (7x24) De lunes a viernes en horario entre las 7:00 a.m. y las 6:00 p.m. con la totalidad del recurso humano asignado y el resto de tiempo con dos (2) técnicos fijos asignados.	
Entrega mensual de un documento al coordinador que designe el Ministerio con la lista de intervenciones efectuadas a todos los equipos, firmada por el técnico que efectuó el mantenimiento, informando los datos de la parte reemplazada y los datos del nuevo elemento, anexando los reportes de los servicios respectivos.	Uno cada 30 días calendario durante la vigencia del contrato (un año).	
Tiempo de Solución incidentes	Menor o igual a 2 horas (una hora para el desplazamiento del técnico a la sede del Ministerio y una hora para la solución del problema), Hábiles a partir de la solución del servicio, a través de cualquier medio.	
Realizar cuatro (4) mantenimientos preventivos durante la vigencia del contrato, para cada uno de los equipos relacionados.	Cuatro (4) mantenimientos preventivos durante la vigencia del contrato, para cada uno de los equipos relacionados, en días y horas no hábiles.	
En la eventual de que la empresa no pueda solucionar el problema en el transcurso de dos horas, el contratista deberá implementar una medida técnica debidamente justificada mientras se da solución al problema.	Menor o igual a 30 minutos transcurrido el tiempo asignado para la solución de incidentes.	

DEFINICIONES

Tiempo de solución: Tiempo total que toma atender una solicitud ó un evento, hasta solucionarlo definitivamente, esta definición aplica para todas las líneas de servicio.

Para medir el tiempo de solución de una solicitud o evento se seguirá la siguiente Metodología:

Hora de Apertura: Cuando se presente una solicitud de usuario, se registrará la hora de la solicitud, ya sea telefónica o vía correo electrónico.

Hora de Cierre: Cuando se haya dado solución a la solicitud presentada o se haya dado atención a la solicitud en forma satisfactoria

Tiempo de Solución = Fecha y Hora de Cierre – Fecha y Hora de Apertura

Nota 1: el incumplimiento de uno cualquiera de los acuerdos de nivel de servicios podrá ocasionar sanciones de carácter económico.

Nota 2: La no aceptación de uno cualquiera de los criterios aquí estipulados será causal de rechazo de la propuesta estudiada.

Declaro que he leído y entendido completamente el acuerdo de nivel de servicios (ANS) y el acuerdo de servicios



Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
República de Colombia

operativos (OLA) y que en caso de salir favorecido con el contrato, ME COMPROMETO A CUMPLIR ESTE ACUERDO EN SU TOTALIDAD.

Firma Representante Legal"

LOS DEMAS TERMINOS, ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN LOS TERMINOS DE REFERENCIA PERMANECEN IGUALES.

Bogotá, D.C., Octubre 4 de 2007