

# Bases Particulares (ANEXO A)

## 1. Objetivo del llamado

El Centro Ceibal convoca a Registro de Proveedores para el servicio de reparación y mantenimiento de los dispositivos portátiles (laptops, tablets, etc.) entregados por el Centro Ceibal (de ahora en más Ceibal) en todo el país.

## 2. Características del servicio

### 2.1. Descripción general

El área de Servicio Técnico de Ceibal es responsable por el mantenimiento y reparación de todos los dispositivos portátiles entregados (de ahora en más dispositivos).

En el marco de las actividades antes mencionadas, y a los efectos de asegurar la disponibilidad de los dispositivos por parte de los beneficiarios de Ceibal así como minimizar el tiempo que dichos dispositivos no se encuentran en condiciones de uso, es que se han establecido dos modalidades de prestación del servicio de mantenimiento y reparación de los dispositivos: Centros de Reparación Fijos (de ahora en más CRF), y Centros de Reparación Móviles (de ahora en más CRM). A los efectos de elaborar el Registro objeto del llamado, Ceibal convoca a aquellas empresas interesadas en brindar el servicio de mantenimiento y reparación a través de CRF y/o CRM.

### 2.2. Reparación y Mantenimiento a través de CRM

#### Descripción

El Proveedor deberá suministrar los vehículos (móviles) que repararán los dispositivos en los centros educativos (escuelas, colegios, UTU, liceos, etc).

El país se divide en recorridos, y Ceibal paga un precio variable mensual por reparar y mantener los dispositivos de los centros educativos integrantes del recorrido. Dicho precio cubre todas las reparaciones de software (flasheos y desbloques) que el móvil reciba sin límite alguno y las reparaciones de hardware (toda reparación que requiera la intervención de un técnico capacitado). Se entiende por parque soportado, la totalidad de dispositivos pertenecientes a beneficiarios del plan que están vinculados de algún modo a los centros educativos que componen el recorrido en consideración. Esto incluye los dispositivos de los alumnos de los centros, los de sus docentes y los de las bibliotecas de los centros entre otros.

El precio variable mensual del servicio, se calcula en base al promedio de reparaciones realizadas en la totalidad de los centros educativos dentro de cada recorrido, como se detalla en el capítulo de precios.

Ceibal le asignará al Proveedor el recorrido en el cual consta un listado de los centros educativos que lo integran, con la cantidad aproximada de dispositivos por centro y otros datos de interés (nombre, dirección, teléfono, turno del centro, responsable del centro educativo, etc.). Los locales del recorrido inicialmente asignado podrán ser modificados si Ceibal así lo requiere.

## Responsabilidades del Proveedor

Además de las responsabilidades enumeradas en el punto 2.4, el Proveedor deberá:

- Reparar la totalidad de los dispositivos rotos que se encuentren en el momento de la visita al local educativo. En caso de no poder reparar todos los dispositivos que se reciban en la visita, el Proveedor deberá implementar estrategias que le permitan reparar los dispositivos que estén quedando pendientes de reparación. A modo de ejemplo puede asignar móviles adicionales de apoyo, visitas adicionales al centro o el retiro de los dispositivos para su reparación en un taller centralizado y su posterior devolución. Queda a criterio del Proveedor que metodología utiliza para lograr el objetivo planteado.
- Realizar por lo menos una visita a cada local educativo asignado, en el período que Ceibal determine. Las visitas se realizarán en los días de normal funcionamiento del centro educativo (no se incluye Sábados, Domingos, Feriados laborables o no, vacaciones del sistema educativo y demás días en que no sea posible la prestación del servicio por causas ajenas al Proveedor, por ejemplo cierre del local educativo por paro, reparaciones, etc). En el caso de no poder realizar la visita por motivos imprevistos (paros, condiciones climatológicas, etc.), la visita deberá ser recoordiada y realizada dentro del período que Ceibal indique. Asimismo deberá comunicar inmediatamente tal imposibilidad al Centro Ceibal. Sin perjuicio de lo anterior, durante los períodos en que los centros educativos no funcionan normalmente (vacaciones de invierno y de verano, y/o cierre prolongado por paros, o por razones de seguridad o sanitarias), Ceibal podrá solicitarle al Proveedor tareas de reparación de dispositivos fuera del centro educativo y tareas afines, equivalentes al promedio de lo facturado en los tres meses previos, sin que ello implique un costo adicional para el Centro Ceibal.
- Entregarle al momento de la visita al responsable de cada centro educativo un remito firmado por el técnico y el responsable del centro, que acredite la visita y que deje constancia de la cantidad de máquinas reparadas, cantidad de máquinas que quedaron sin reparar, motivo por los cuales no se repararon, y cantidad de máquinas retiradas para reparación en taller (si corresponde). El proveedor deberá cargar el remito en el sistema que Ceibal indique. El personal del Proveedor deberá identificarse debidamente en cada visita y acreditar en cada centro educativo que trabaja para el Proveedor, subcontratado por Ceibal
- Entregar a Ceibal en el mes de febrero el cronograma de visitas a los locales de sus recorridos e informar a los centros educativos con una antelación mínima de 5 días hábiles. También deberá mantener actualizado dicho cronograma en el sistema indicado por Ceibal. El Proveedor debe informar a los centros educativos y a Ceibal de las posibles modificaciones del cronograma, con una antelación mínima de 5 días hábiles antes de la realización de la visita.
- Registrar debidamente y en tiempo real los trabajos realizados (incluyendo solución empleada y repuestos utilizados) en los sistemas que Ceibal tenga en uso así como los

dispositivos que hayan quedado pendientes de reparación si los hubiese.

### **Responsabilidades de Ceibal**

Todas aquellas enumeradas en el punto 2.5.

### **Precio**

Como contraprestación por el servicio de reparación de dispositivos en locales educativos, el Centro Ceibal le abonará al Proveedor un promedio de las reparaciones facturables (definidas en 2.3) mensuales realizadas por local por recorrido, conforme se expresa a continuación:

- Cuando el promedio de reparaciones facturables mensuales por local supere los 15 dispositivos/ local/ mes, se abonará por cada local \$ 4.090,32 IVA incluido.
- Cuando el promedio de reparaciones facturables mensuales por local supere los 10 dispositivos, y sea menor o igual a 15 dispositivos, en ese caso por cada local de dicho recorrido se abonará la suma de \$ 3.034,76 IVA incluido; y
- Cuando el promedio de reparaciones facturables mensuales por local sea menor o igual a 10 dispositivos, en ese caso por cada local de dicho recorrido se abonará la suma de \$ 2.243,08 IVA incluido.

A los efectos del cálculo del precio, se contabilizará como un único local cada centro de estudio visitado, o sea, cuando una Escuela o un Espacio Ceibal recibe equipos de uno o más centros de enseñanza media, a los efectos del cálculo eso es un solo local, lo mismo para los CEI (centro de estudios integrados) y locales que funcionan como acople.

En el caso de que un dispositivo perteneciente a un local asignado al recorrido sea reparado en el centro fijo del mismo proveedor, el mismo se contabilizará para el promedio de reparaciones mensuales efectuadas en el móvil, siempre y cuando no haya sido reparado en el local educativo en el mes en curso. Es decir, la reparación contabilizará una única vez en el mes.

Durante los meses de vacaciones en el año lectivo, a los efectos del pago se calculará el promedio de las reparaciones realizadas considerando los locales del recorrido visitados durante dicho mes, y se multiplicará dicho valor por la totalidad de los locales del recorrido. Y al finalizar el año, se tomará el monto de la franja que se haya alcanzado mayor cantidad de meses de marzo a diciembre del año en cuestión, y ese monto por la totalidad de los locales del recorrido será lo que cobrarán en enero y febrero (en caso de que hayan alcanzado la misma cantidad de veces dos franjas diferentes, se pagará un valor de franja en enero y el otro en febrero). Durante ese período, el Servicio Técnico de Ceibal podrá solicitar la realización de trabajos por un monto equivalente a dicho valor sin que esto implique ningún cargo adicional de facturación.

Todos los dispositivos que hayan sido registrados como pendientes, por causas ajenas a Ceibal (a modo de ejemplo por falta de tiempo del proveedor, o por falta de repuestos con los que cuente), no se contabilizarán para el promedio de reparaciones de ese local.

Del mismo modo, un dispositivo que haya quedado registrado como pendiente por falta de

repuestos (cuando no se cuenta con dicho repuesto) será contabilizado una única vez para el promedio, hasta que el dispositivo quede reparado. Es decir, la siguiente reparación o los subsiguientes registros pendientes de dicho dispositivo no se contabilizarán para el promedio.

Los precios se reajustarán anualmente según la variación del siguiente índice:  $P1: P_0 \left( \left( \frac{IPC1}{IPCo} \right)^{0,50} \text{ más } \left( \frac{IMS1}{IMSo} \right)^{0,50} \right)$ . Los ajustes se realizarán en agosto de cada año.

Dónde:

IPC1: Índice de precios al consumo correspondiente al mes anterior al del ajuste.

IPCo: Índice de precios al consumo correspondiente al mes anterior a la fecha de inicio de contrato o mes anterior al último ajuste según sea el caso.

IMS1: Índice medio de salarios correspondiente al mes anterior al del ajuste.

IMSo: Índice medio de salarios correspondiente al mes anterior a la fecha de inicio de contrato o mes anterior al último ajuste según sea el caso.

Los pagos se realizarán mensualmente, a los 30 días de entregadas las facturas de conformidad, previa conformidad del servicio, y mediante transferencia bancaria en una cuenta BROU.

#### Niveles de Servicio

**Indicador 1:** Cantidad de locales educativos visitados mensualmente en el tiempo establecido (según cronograma)

Objetivo: 100%

En caso de incumplimiento Ceibal podrá aplicar una multa de:

- entre un 90% y 99% de locales educativos visitados - 5% del valor fijo mensual a pagar
- menos del 90% de locales educativos visitados - 10% del valor fijo mensual a pagar

**Indicador 2:** Cantidad de dispositivos no reparados (pendientes)

Objetivo: 0%

En caso de incumplimiento Ceibal podrá aplicar una multa de:

- entre un 1% y 5% de dispositivos no reparados – 5% del valor fijo mensual a pagar
- más del 5% de dispositivos no reparados – 10% del valor fijo mensual a pagar

(\*) Observación: no se considerarán como pendientes aquellos dispositivos que no puedan ser reparados porque Ceibal no haya suministrado los repuestos necesarios por no disponer de ellos en sus almacenes centrales. Sí se considerarán como pendientes aquellos dispositivos que no sean reparados por cualquier motivo que dependa del proveedor (a modo de ejemplo por falta de tiempo).

### **Indicador 3:** Cumplimiento de registros en los sistemas

Objetivo: 100%

En caso de incumplimiento Ceibal podrá aplicar una multa de:

- 10% del valor fijo mensual a pagar por incumplimiento de registros en el sistema
- 5% del valor fijo mensual a pagar, en el caso particular de que se constate que el remito mencionado en el punto 2.1 no ha sido adjuntado a la orden de reparación del local, esté incompleto, o que el mismo no refleje lo ocurrido al momento de la visita.

Las multas por incumplimiento de los niveles de servicios, no se aplican cuando el incumplimiento del Proveedor derive de hechos de fuerza mayor, o hechos atribuibles a Ceibal (por ejemplo, falta de repuestos si Ceibal no los puede suministrar).

Para constatar lo anterior Ceibal podrá a modo de ejemplo:

- Realizar visitas sorpresas y aleatorias a los centros educativos y al local del Proveedor.
- Realizar encuestas a los directores, maestros y padres de los centros educativos.
- Monitorear la cantidad de dispositivos en funcionamiento.
- Verificar la información registrada por el Proveedor en sus sistemas.
- Y en general adoptar cualquier otra medida tendiente a constatar el cumplimiento de las obligaciones del Proveedor.

El cumplimiento de los Niveles de Servicio es fundamental para el correcto funcionamiento del contrato entre ambas partes.

### **2.3.Reparación y Mantenimiento a través de CRF**

#### **Descripción**

El proveedor proporcionará uno o más locales de atención al público en donde recibirá y entregará los dispositivos al usuario, además de un taller en donde realizará las reparaciones correspondientes.

#### **Responsabilidades del Proveedor**

Todas aquellas enumeradas en el punto 2.4.

#### **Responsabilidades de Ceibal**

Todas aquellas enumeradas en el punto 2.5.

#### **Precio**

Como contraprestación por la reparación de dispositivos en mostrador, el precio que el Centro Ceibal abonará está directamente vinculado al parque a soportar (cantidad de máquinas) y por tanto dependerá del departamento y zona de influencia de dicho centro.

El pago se realizara por bandas de reparaciones es decir se definirán 3 rangos de cantidad de reparaciones y por cada banda se pagará un monto fijo, si se excede la banda superior de reparaciones, no se abonara ningún dinero extra.

Se contabilizaran sólo las reparaciones definidas como facturables. Dentro de estas reparaciones se incluyen las siguientes:

- Las que involucren cambio de partes, y que este cambio de parte este registrado en los sistemas de Ceibal.
- Configuraciones en la motherboard que solo se puedan realizar a través de conectores o adaptadores, debiendo desarmar el dispositivo para esto y que esta configuración este registrada en los sistemas de Ceibal.

El rango de bandas para el CRF de un departamento y zona de influencia dada, podrá consultarse directamente en el departamento de compras de Ceibal.

(\*) Observación: Tratándose de un proveedor que preste ambas modalidades de servicio CRM y CRF, en el caso que tenga adjudicado un recorrido de CRM que abarque la zona de influencia del CRF, las reparaciones de hardware de dispositivos pertenecientes a centros educativos del recorrido que realice el CRF no se abonarán sino que se contabilizarán para el promedio del CRM siempre y cuando no haya sido reparado en el centro educativo en el mes en curso.

Los precios se reajustarán anualmente según la variación del siguiente índice:  $P1: Po ((IPC1/IPC0)*0,50 \text{ más } (IMS1/IMS0)*0,50)$ . Los ajustes se realizaran en agosto de cada año.

Dónde:

IPC1: Índice de precios al consumo correspondiente al mes anterior al del ajuste.

IPC0: Índice de precios al consumo correspondiente al mes anterior a la fecha de inicio de contrato o mes anterior al último ajuste según sea el caso.

IMS1: Índice medio de salarios correspondiente al mes anterior al del ajuste.

IMS0: Índice medio de salarios correspondiente al mes anterior a la fecha de inicio de contrato o mes anterior al último ajuste según sea el caso.

Los pagos se realizarán mensualmente, a los 30 días de entregadas las facturas de conformidad, y previa conformidad del servicio mediante transferencia bancaria en una cuenta BROU.

#### **Niveles de Servicio**

**Indicador 4:** Cumplimiento de registros en los sistemas

Objetivo: 100%

En caso de incumplimiento Ceibal podrá aplicar una multa de:

- 10% del valor fijo mensual a pagar por incumplimiento de registros definidos por Ceibal.

- 5% del valor fijo mensual a pagar en el caso particular de que se constate que un dispositivo ha sido registrado como suspendido en forma errónea ya sea por un mal diagnóstico o por no disponibilidad de un repuesto, se podrá deducir de la facturación de ese mes una reparación facturable y el proveedor deberá regularizar la situación a la brevedad.

**Indicador OLA:** Porcentaje de reparaciones en el tiempo acordado (24 horas hábiles). Tiempo desde que ingresa el dispositivo a reparación, hasta que es reparado, descontando los tiempo que estuvo detenido por falta de repuestos u hechos no imputables al Proveedor.

Objetivo: más del 80% de las reparaciones en menos de 24 horas

En caso de incumplimiento Ceibal podrá aplicar una multa de:

Niveles de servicios / cumplimiento	Multas
Más de 50% pero menos del 80%	5 % del precio total mensual a pagar por el Servicio incumplido
Menos del 50%	15 % del precio total mensual a pagar por el Servicio incumplido

Horas: se entienden horas hábiles (de lunes a viernes de 9:00 a 17:00hs).

En ambos casos, las multas son acumulables, se calcularán en base a la facturación mensual y serán descontadas del precio mensual que Ceibal deberá abonarle al Proveedor.

Las multas por incumplimiento de los niveles de servicios, no se aplican cuando el incumplimiento del Proveedor derive de hechos de fuerza mayor, o hechos atribuibles a Ceibal (por ejemplo, falta de repuestos si Ceibal no los puede suministrar).

#### **2.4. Responsabilidades del Proveedor comunes a CRM y CRF**

Las responsabilidades a exigir al Proveedor en ambas modalidades comprenden principalmente los siguientes puntos:

- Reparar todos los dispositivos que los beneficiarios de Ceibal hagan llegar al Centro de Reparación (CRM/CRF).
- Asistir a los beneficiarios de Ceibal en las siguientes situaciones: desbloqueo de dispositivos, atención de consultas relativas a temas de software y de uso de los dispositivos, actualización del sistema operativo, actualización del firmware o bios, diagnóstico de problemas de cargador y batería, etc.
- Registrar debidamente y en tiempo real los trabajos realizados (incluyendo solución empleada y repuestos utilizados) en los sistemas que Ceibal tenga en uso.

- Ajustarse a los procedimientos de Ceibal que figuran en la Base de Conocimiento del Centro (acceso web) que estuvieran vigentes al momento de cumplir con los servicios.
- Coordinar con Ceibal los pedidos de repuestos necesarios y la devolución de los dañados o defectuosos. Ceibal no será responsable de los atrasos e incumplimientos del Proveedor, cuando deriven de su falta de diligencia y celeridad en el pedido de reposición de stock. El Proveedor deberá tener capacidad para almacenar los insumos necesarios para trabajar por el plazo de 1 mes como mínimo. Asimismo, se obliga a almacenar y devolver los insumos en condiciones ambientales y de seguridad óptimas y cuidar el stock con la diligencia de un buen hombre de negocios. Cualquier pérdida o destrucción (provocada por cualquier motivo, por ejemplo robo, incendio, etc.) de los repuestos, insumos y dispositivos bajo su cuidado será de su exclusiva responsabilidad, y el monto de dicha pérdida será descontado de los pagos que le correspondan.
- Asegurar que los repuestos que se devuelvan se encuentren en el estado declarado.
- Contar con personal idóneo para prestar los servicios, los que deberán actuar con la debida diligencia. Ceibal podrá solicitar la sustitución de cualquier empleado del Proveedor o de las empresas subcontratadas por éste, siempre que ello fuera conveniente para la prestación de los servicios, en cuyo caso el Proveedor quedará obligado a actuar de conformidad con lo peticionado.
- Suministrar a sus técnicos las herramientas de reparación requeridas para la correcta y eficiente realización de los servicios contratados.
- Asistir a los talleres, charlas y cursos de capacitación que Ceibal pueda impartir, y replicarla a sus funcionarios cuando sea necesario.
- Permitirle a Ceibal el acceso a toda la información, trabajos, documentos, etc., relacionado con los servicios contratados, así como a su local, a los efectos de que Ceibal, mediante personal debidamente calificado, realice inspecciones tendientes a comprobar el cumplimiento adecuado de los servicios y los procedimientos de Ceibal.

La descripción de las tareas es ilustrativa (a modo de ejemplo) y no taxativa.

## **2.5. Responsabilidades de Ceibal comunes a CRM y CRF**

- Pagar el precio acordado en tiempo y forma.
- Brindarle al Proveedor el acceso a sus sistemas e informarle acerca de los procedimientos a los que debe ajustar sus servicios. Para la conexión a estos sistemas se podrá usar la red Ceibal de cada escuela. Ceibal proveerá de las claves de acceso a la misma si fuera necesario.
- Realizar las tareas logísticas de envíos y devolución de repuestos desde el almacén central de repuestos de Ceibal hasta el local del depósito que el proveedor determine.
- Proveerle los repuestos necesarios en cantidad suficiente para cumplir correctamente con los servicios.
- Brindar capacitación previa al personal que el proveedor determine sobre reparaciones, diagnósticos, registro y procedimientos.



- Proveer estadísticas de falla solicitadas por el Proveedor.
- En caso de CRM, proveer el cronograma inicial de coordinación de cada visita a cada escuela, suministrando la siguiente información: dirección, teléfono, contacto, horario de prestación del servicio. La validez del cronograma opera una vez que las partes hayan acordado el mismo.

### **2.6.No exclusividad**

En ningún caso, el servicio a brindar tiene carácter exclusivo, por lo que el proveedor acepta y reconoce expresamente que el Centro Ceibal celebre acuerdos con terceros cuyos términos y prestaciones sean similares o equivalentes, a modo de ejemplo Ceibal puede contratar otros proveedores en la misma localidad, o cualquier otra modalidad que el Centro Ceibal determine.

### **3. Requisitos de la empresa oferente**

Deberán ser empresas vinculadas a la prestación de servicios como los detallados y que giren en el ramo de reparación de equipamiento informático. A estos efectos se aportarán las referencias que avalen esta condición, pudiendo el solicitante recabar, cuando lo creyese necesario, información al respecto. Se valorará que el adjudicatario resida en la zona de influencia.

Los oferentes deberán presentar la siguiente información:

- Descripción de antecedentes (Obligatorio).

Es deseable que los oferentes presenten la siguiente información:

- Copias de certificaciones de calidad en caso que tengan.
- Currículum Vitae de los técnicos de campo.

Los técnicos de campo deberán tener conocimientos similares a los siguientes cursos impartidos en UTU:

- Reparación PC

<http://www.utu.edu.uy/webnew/modulos/utu/Areas%20de%20Cursos/Cursos%20y%20Programas/Informatica/Tipo%20de%20Cursos/EMP%202007/REPARACION%20DE%20PC%2007/Reparacion%20de%20PC%20EMP%202007.htm>

- Electricidad

[http://www.utu.edu.uy/webnew/modulos/utu/Areas%20de%20Cursos/Cursos%20y%20Programas/Electrotecnia%20Electronica/Tipo%20de%20Cursos/CURSOS%20BASICO S/Electricidad/electricidad\\_curso\\_basico\\_1998.htm](http://www.utu.edu.uy/webnew/modulos/utu/Areas%20de%20Cursos/Cursos%20y%20Programas/Electrotecnia%20Electronica/Tipo%20de%20Cursos/CURSOS%20BASICO S/Electricidad/electricidad_curso_basico_1998.htm)

- Telecomunicaciones

<http://www.utu.edu.uy/webnew/modulos/utu/Areas%20de%20Cursos/Cursos%20y%20Programas/Informatica/Tipo%20de%20Cursos/TERCIARIOS/Telecomunicaciones2012/Telecomunicaciones.htm>

Se valorará que posean conocimientos básicos de inglés y Linux.