

MEMORANDO

071/2024

PARA: Noelia Ovelar, Coordinador Interina de Legal de Evaluación

DE: Marcelo Segovia, Encargado de Tecnología de la Información

ASUNTO: REVISION FINAL DE CARPETA LLAMADO SOPORTE Y EXTENSION DE GARANTIA DE EQUIPOS

FECHA: 30 de octubre de 2024

Por la presente me dirijo a Usted a fin de remitir el resultado de la revisión de la carpeta del llamado de referencia. Se indica el estado de las documentaciones de el/los oferentes descriptos mas abajo:

Solicitar al oferente Lote 1

Item - S y E de Garantia de Computo	Observaciones - KNOWHOW S.A.
El Oferente deberá presentar documentación que avale que cuenta con técnicos con la certificación del fabricante o carta del representante o canal autorizado para Paraguay que avale que brindará el apoyo técnico requerido a través de sus técnicos. EXIGIDO	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 14-16
El Oferente deberá disponer de un servicio de atención telefónica dentro del horario del periodo principal del servicio, para problemas de hardware y software, con respuesta a la llamada dentro de los 30 minutos de haber solicitado el servicio, de lunes a viernes, excepto los días feriados, deberá indicar en la propuesta, el número de celular, nombre de los técnicos y correo electrónico (Nivel de Escalamiento). EXIGIDO	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 1
El Oferente deberá disponer un sistema de gestión de reclamos a través de correo electrónico corporativo o página web, para la recepción de los reclamos, solicitudes de servicios, consultas de los productos bajo mantenimiento. Así mismo deberá disponer de un número telefónico de guardia para la atención fuera del horario normal de trabajo. EXIGIDO	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 1
El Oferente, deberá contar con un mínimo de 2 (dos) técnicos asignados para cubrir los servicios contratados. EXIGIDO	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 14-16
Copia simple de facturas y/o contratos y/u órdenes de servicio, dentro de los 3 (tres) últimos años (2021, 2022 y 2023), en la provisión de los servicios requeridos a Instituciones Públicas y/o Privadas, dentro del territorio nacional o internacional, a través de las cuales se describa claramente y se acredite la provisión del mismo. La suma de los montos totales demostrados deberá representar como mínimo el treinta por ciento (30%) del monto total ofertado.	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 21-27

Solicitar al oferente Lote 2

Item- Soporte equipo Cisco	Observaciones – LOGICALIS PY S.A.
<u>Disponer de un Servicio de Atención Telefónica</u> para soporte técnico problemas de hardware y software que puedan solucionarse vía telefónica, con respuesta a la llamada dentro de los 30 (treinta) minutos de haber solicitado el servicio, de lunes a viernes, excepto los días feriados. Para los casos de emergencias se dispondrá de números de teléfonos de guardia, <u>que deberán especificarse al momento de la presentación de la oferta, junto con el nivel de escalamiento para problemas de hardware y software de los equipos. EXIGIDO</u>	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 2
<u>Disponer un Sistema de Correo Electrónico</u> , para recepción de solicitudes de servicios, consulta para ayuda en la explotación, configuración y uso de los productos bajo mantenimiento. EXIGIDO	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 2
El Oferente deberá contar con la certificación o autorización correspondiente del fabricante o canal autorizado para el Paraguay, que lo habilite a la prestación de los servicios. EXIGIDO	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 56
El Oferente deberá proveer documentación que acredite ser Centro Autorizado de Servicio y Asistencia Técnica de la marca ofrecida. EXIGIDO	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 56
El Oferente deberá adjuntar la lista de los técnicos que prestaran servicio para los equipos y software con sus respectivos currículums, certificados emitidos por el fabricante o institución autorizada por el fabricante para la emisión de certificados. EXIGIDO	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 57-62
El Oferente deberá presentar documentación que avale que los técnicos cuenten con la experiencia suficiente que los habilite a la realización de los servicios requeridos. EXIGIDO: CISCO: 3 (tres) CCNP de Cisco y un técnico con certificación PMP o ITIL vigente al momento de la presentación de la propuesta.	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 57-62 Y PAG 67-70
Para el Ítem debe contar con garantía en cuanto a su capacidad para prestar servicios de calidad, la empresa oferente deberá incluir documentos que atestigüen tener Certificado de Calidad ISO 9001 y/o Gestión de Servicios de TI (ITSM) ISO 20000 vigente en sus procesos de implementación de sistemas. Se exigirá la presentación junto con la oferta la documentación que avale este requisito. EXIGIDO	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 63-66 Y PAG 71-73
Copia simple de facturas y/o contratos y/u órdenes de servicio, dentro de los 3 (tres) últimos años (2021, 2022 y 2023), en la provisión de los servicios requeridos a Instituciones Públicas y/o Privadas, dentro del territorio nacional o internacional, a través de las cuales se describa claramente y se acredite la provisión del mismo. La suma de los montos totales demostrados deberá representar como mínimo el treinta por ciento (30%) del monto total ofertado.	CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 41-54

Solicitar al oferente Lote 3

Item – Soporte equipo Fortinet	Observaciones – TEISA S.A.
<p><u>Disponer de un Servicio de Atención Telefónica</u> para soporte técnico problemas de hardware y software que puedan solucionarse vía telefónica, con respuesta a la llamada dentro de los 30 (treinta) minutos de haber solicitado el servicio, de lunes a viernes, excepto los días feriados. Para los casos de emergencias se dispondrá de números de teléfonos de guardia, <u>que deberán especificarse al momento de la presentación de la oferta, junto con el nivel de escalamiento para problemas de hardware y software de los equipos. EXIGIDO</u></p>	<p>CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 7</p>
<p><u>Disponer un Sistema de Correo Electrónico</u>, para recepción de solicitudes de servicios, consulta para ayuda en la explotación, configuración y uso de los productos bajo mantenimiento. EXIGIDO</p>	<p>CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 7</p>
<p>El Oferente deberá contar con la certificación o autorización correspondiente del fabricante o canal autorizado para el Paraguay, que lo habilite a la prestación de los servicios. EXIGIDO</p>	<p>CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 54 Y 82</p>
<p>El Oferente deberá proveer documentación que acredite ser Centro Autorizado de Servicio y Asistencia Técnica de la marca ofrecida. EXIGIDO</p>	<p>CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 54</p>
<p>El Oferente deberá adjuntar la lista de los técnicos que prestaran servicio para los equipos y software con sus respectivos currículums, certificados emitidos por el fabricante o institución autorizada por el fabricante para la emisión de certificados. EXIGIDO</p>	<p>CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 56-71</p>
<p>El Oferente deberá presentar documentación que avale que los técnicos cuenten con la experiencia suficiente que los habilite a la realización de los servicios requeridos. EXIGIDO:</p> <p>FORTINET: Certificación del fabricante al menos 2 (dos) Fortinet Certified Network Security Professional 4 NS4 o su equivalente FCP (Fortinet Certified Profesional) en la misma cantidad, vigente al momento de la presentación de la propuesta.</p> <p>Asimismo, 2(dos) Fortinet Certified Network Security Professional 7 NS7 o su equivalente a NSE7 sería FCSS (Fortinet Certified Solution Specialist), en la misma cantidad, vigente al momento de la presentación de la propuesta.</p>	<p>CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 61, 62, 69, 71 Y 75-78</p>
<p>Para el Ítem debe contar con garantía en cuanto a su capacidad para prestar servicios de calidad, la empresa oferente deberá incluir documentos que atestigüen tener Certificado de Calidad ISO 9001 y/o Gestión de Servicios de TI (ITSM) ISO 20000 vigente en sus procesos de implementación de sistemas. Se exigirá la presentación junto con la oferta la documentación que avale este requisito. EXIGIDO</p>	<p>CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 80</p>
<p>Copia simple de facturas y/o contratos y/u órdenes de servicio, dentro de los 3 (tres) últimos años (2021, 2022 y 2023), en la provisión de los servicios requeridos a Instituciones Públicas y/o Privadas, dentro del territorio nacional o internacional, a través de las cuales se describa claramente y se acredite la provisión del mismo. La suma de los montos totales demostrados deberá representar como mínimo el treinta por ciento (30%) del monto total ofertado.</p>	<p>CUMPLE SEGÚN DOCUMENTACION PRESENTADA. PAG 38-52</p>

Atentamente,

Marcelo Segovia
Encargado de Tecnología de la Información