Evaluación Técnica

LCO Nº 108/17 "Servicio de Soporte Técnico para Productos Windows y Linux Dirección de Informática" con ID 325.419

LOTE 1 – Soporte Técnico para productos Microsoft

Especificaciones	ITCS S.A.	DIVISERV S.A.
Descripción del Ítem de Servicios: Soporte a Plataforma Windows Server para los roles de Servicios de certificados de Active Directory, Servicios de dominio de Active Directory, Servicios de federación de Active Directory, Active Directory Lightweight Directory Services, Active Directory Rights Management Services, Servidor de aplicaciones, Experiencia de escritorio, Clústeres de conmutación por error, servicios de archivos y almacenamiento, directivas de grupo, Hyper-V, Network Load Balancing, Servicios de acceso y directivas de redes, Servicios de impresión y documentos, Servicios de Escritorio remoto, Activación de volumen, Servidor Web (IIS), Windows Deployment Services, Copia de Seguridad de Windows Server, Windows Server Update Services y Administración de recursos del sistema de Windows, Servidor DNS, Servidor DHCP. Soporte a Plataforma Microsoft SQL Server, Instancias, bases de datos, asignación de privilegios, respaldo, optimización. Soporte a Plataforma SharePoint Server.	**No Cumple	CUMPLE
Horas mensuales de soporte: La cantidad de horas mensuales serán de 40 como mínimo.**(el oferente deberá indicar en su oferta la cantidad de horas ofertadas).**	**No Cumple	CUMPLE
Servicios de Soporte: Nivel de servicio y tiempo de respuesta ante los reclamos realizados. Como mínimo debe cumplir con los siguientes requisitos: Atención a los reclamos de la contraparte designada con un tiempo de respuesta no mayor a 48 horas después de recibida la comunicación del inconveniente por parte del proveedor, **dentro del horario laboral 8 x 5 esto incluye el soporte a las herramientas/servicios instaladas y nuevas implementaciones**. Atención a los reclamos de la contraparte designada con **un tiempo de respuesta no mayor a 4 horas después de recibida la comunicación del inconveniente** por parte del proveedor, esto incluye el soporte a la solución instalada, **continuidad de servicios y en caso de desastre (de lunes a domingo incluyendo los feriados).**	**No Cumple	CUMPLE

Osvaldo R. Moreno R.
Técnico Verificador
Div. I.T. - D.E.T.A.
Dirección de Informática - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe Div. Investigación Tecnológica
Dirección Informática - MOPC

Acuerdo de nivel de servicio:

Gravedad	Definición	Tiempo de respuesta estimado	ITCS S.A.	DIVISERV S.A.
A	Parada del Sistema, Red, Servidor, o Aplicación Crítica, que afecta gravemente la producción y/o rentabilidad del Cliente Problema de alto impacto en el cual la producción, operaciones, o desarrollo están procediendo, pero afectados hasta el punto que la producción y/o rentabilidad serán gravemente afectadas dentro de unos días	4 horas	**No Cumple	CUMPLE
B	Problema de alto impacto en el que la producción está procediendo, pero en una manera significativamente perjudicada Cuestión susceptible al paso del tiempo, que es importante para la productividad a largo plazo pero que no está causando una parada inmediata de trabajo	8 horas	**No Cumple	CUMPLE
C	Cuestión importante que no tiene un impacto actual significativo sobre la productividad del Cliente	16 horas	**No Cumple	CUMPLE
D	Cuestión que no requiere acción adicional más allá de monitorizar para seguimiento, si fuera necesario o Implementaciones.	No aplicable	**No Cumple	CUMPLE

***El tiempo de respuesta refiere al tiempo de asistencia del personal a las oficinas del MOPC**

Certificaciones Requeridas:	ITCS S.A.	DIVISERV S.A.
• Al menos 4 recursos técnicos con certificación MCSE Server Infraestructure. • Al menos 1 recurso técnico con certificación MCSE Private Cloud. • Al menos 2 recursos técnicos con certificación MCITP Enterprise Administrator de Windows Server. • Al menos 2 recursos técnicos con certificación MCTS Designing, Assessing, and Opti-mizing Software Asset Management (SAM). • Al menos 1 recurso técnico con certificación MCTS Administering and Deploying System Center Configuration Manager. • Al menos 1 recurso técnico con certificación MCTS SharePoint Configuration • Microsoft Certified Solutions Developer: App Builder 2017. • Microsoft Certified Solutions Developer: Web Applications. • Microsoft Specialist: Programming in HTML5 with JavaScript and CSS3. • Microsoft Specialist: Programming in C#.	CUMPLE	CUMPLE

Osvaldo R. Moreno R.
Técnico Verificador
Div. I.T. - D.E.T.A.
Dirección de Informática - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe Div. Investigación Tecnológica
Dirección Informática - MOPC

Evaluación Final del Lote 1	ITCS S.A.	DIVISERV S.A.
	**No Cumple	Cumple

** El oferente no respondió a todas las consultas realizadas mediante nota DBS N° 279 / 2017.

LOTE 2 – Soporte técnico para productos Linux

Especificaciones	DATASYSTEM S.A.E.C.A.
Descripción del Ítem de Servicios: Soporte a todo el middleware con las siguientes tecnologías y productos: • Apache http server. • Apache Tomcat. • JBoss EAP en cualquier plataforma. • JBoss AS. • Wildfly. • Java. • JBoss Web Server. • RHEL. • CentOS. • JBoss Middleware. • Java EE. • Sendmail. • Squid. • DNS (bind). • Diseño de arquitectura del Middleware con JBoss para escalabilidad y alta disponibilidad.	CUMPLE
Tiempo de respuesta: El tiempo de respuesta inicial no pasará de 8 hs una vez realizada la solicitud de soporte. El horario contemplado para el cómputo del tiempo de respuesta es de 08:00 a 18:00 hs de lunes a viernes. En casos de urgencia, se deberá realizar el soporte técnico, de ser necesario, fuera del horario de oficina incluyendo los días sábados y domingos. Casos de urgencia se definen como **"El producto o sistema afectado presenta alguna anomalía que impide la operativa del sistema, es decir, el sistema no puede ser utilizado"** Las solicitudes de asistencia técnica, no urgentes, deberá poder realizarse fuera del horario de oficina, incluyendo sábados y domingos; y deben planificarse con al menos 7 (siete) días corridos de anticipación.	CUMPLE
Asistencia: La asistencia se podrá realizar de forma presencial o remota.	CUMPLE

Osvaldo R. Moreno R.
Técnico Verificador
Div. I.T. - D.E.T.A.
Dirección de Informática - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe Div. Investigación Tecnológica
Dirección Informática MOPC

El servicio de soporte deberá incluir: • Análisis de archivos de logs de servidores y de aplicaciones. • Ejecución de pruebas de diagnóstico en los servidores. • Realización de configuraciones en los servidores. • Ejecución de pruebas de stress y análisis de logs de pruebas de stress. • Investigación del problema en las bases de conocimiento, documentación oficial del producto y foros de comunidades relacionadas al mismo. • Escalamiento de la incidencia con el fabricante y seguimiento al caso, como así realización de pruebas y recolección de logs y otra información que el fabricante solicite, cuando corresponde. • Llamadas telefónicas/skype/hangout u otros medios. • Diseños de diagramas de arquitectura. • Correos electrónicos tratando sobre problemas / situaciones. • Elaboración de entregables de documentación. • Traspaso de conocimiento a personal de la institución. • Análisis de cómo implementar una solución para el entorno específico del cliente. • Implementación de cambios en software del cliente.	CUMPLE
Horas mensuales de soporte: La cantidad de horas mensuales serán de 20 como mínimo.	CUMPLE
Certificaciones requeridas: • Red Hat Certified Engineer (RHCE) al menos uno. • Red Hat Certified JBoss Administrator (RHCJA) al menos uno. • Red Hat Certified Virtualization Administrator (RHCVA) al menos uno.	CUMPLE
Evaluación Final del Lote 2	**CUMPLE**

Osvaldo R. Moreno R.
Técnico Verificador
Div. I.T. - D.E.T.A.
Dirección de Informática - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe Div. Investigación Tecnológica
Dirección Informática-MOPC