ACTA DE EVALUACIÓN N° 38
LICITACION POR CONCURSO DE OFERTAS N° 13/2014
"RENOVACION DE GARANTIA Y SOPORTE TECNICO"

1. Introducción

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, el 22 de agosto de 2014, siendo las 09:00 horas, se reúnen en la oficina de la Dirección Administrativa de la DNCP, ubicado Estados Unidos 961 c/ Tte. Fariña, los miembros del comité de evaluación, a los efectos de elaborar el presente informe, con posterioridad al análisis de las ofertas presentadas en el marco del presente llamado, de acuerdo con las especificaciones técnicas y demás documentos inherentes al presente procedimiento de contratación en cuestión, y recomendar la oferta más conveniente para los intereses de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.

2. Antecedentes

a) N° de PAC: ID 279860
b) Disponibilidad Presupuestaria**:** Los rubros para esta Licitación se hallan previstos en la partida FF 30 Recursos Institucionales, Objeto de Gasto 260 del Presupuesto General de la Nación para el ejercicio 2014. Por tratarse de una contratación Plurianual, la validez para del año 2015 y 2016 se encuentra sujeta a la aprobación de la partida presupuestaria correspondiente.
c) Aprobación: Según Resolución DNCP N° 1541/2014 de fecha 10 de junio de 2014.
d) Se han cursado invitaciones a las siguientes empresas:
- DATA LAB S.A.
- INFOCENTER S.A.
- TECHNOMA S.A.C.I.
- KNOW HOW S.A.
- STARK TECNOLOGIA S.A.

e) Miembros del Comité de Evaluación: Han sido designados; la C.P. Nathalia Melot, el Sr. Italo Casaccia, la Lic. Gabriela Ubaldi y el Abg. Humberto Báez.

3. Acto De Apertura

De acuerdo al procedimiento previsto por el Artículo 54 del Decreto Reglamentario N° 21909/03 y concordantes, en fecha 30 de julio de 2014, se ha llevado a cabo el acto de apertura de sobres y verificación de ofertas, en el local de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, presentándose 5 (cinco) ofertas pertenecientes a KNOW HOW S.A., STARK TECNOLOGIA S.A., TECHNOMA S.A.C.I., DATA LAB S.A. E INFOCENTER S.A.

4. Precios Ofertados

Se ordenan las ofertas por ítem y de menor a mayor en la siguiente planilla, de manera tal a facilitar la evaluación;

Ítem	Descripción del Bien	Cantidad	Precio Unitario (IVA Incluido)	Precio Total (IVA Incluido)	OFERENTE
1	RENOVACIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS CISCO	1	212.093.280	212.093.280	TECHNOMA S.A.C.I.
			273.811.500	273.811.500	INFOCENTER S.A.

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

2	RENOVACIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS IBM	3	58.960.000	176.880.000	KNOW HOW S.A.
			59.700.000	179.100.000	STARK TECNOLOGIA S.A.
3	RENOVACIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS EATON	3	50.000.000	150.000.000	INFOCENTER S.A.
4	RENOVACIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS DELL	3	10.000.000	30.000.000	DATALAB S.A.

5. Verificación de las ofertas

En vista al cumplimiento con la documentación de carácter sustancial de todos los oferentes, se analizaron previamente los precios ofertados de manera tal a que no excedan con la estimación realizada por la convocante. Seguidamente se verifica el cumplimiento con las especificaciones técnicas, de conformidad con el PBC.

Ítem 1 y 4:

a) Ofertas presentadas:

Ítem	Descripción del Bien	Cantidad	Precio Unitario (IVA Incluido)	Precio Total (IVA Incluido)	OFERENTE
1	RENOVACIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS CISCO	1	212.093.280	212.093.280	TECHNOMA S.A.C.I.
			273.811.500	273.811.500	INFOCENTER S.A.
4	RENOVACIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS DELL	3	10.000.000	30.000.000	DATALAB S.A.

b) Análisis: observando las ofertas presentadas por los oferentes en estos ítems y realizando una comparación con la estimación de precios realizada previamente por la convocante, se comprueba que las ofertas sobrepasan de sobremanera el precio referencial. Esto consta en el inciso c), Artículo 30 de la Ley N° 2051/03 *"de Contrataciones Públicas"* que establece que una licitación se declarara desierta en caso de *"…que los precios de las ofertas resulten inaceptables, por variar sustancialmente de la estimación del contrato, o bien, por superar las previsiones presupuestarias de la Convocante…".*

Ítem 2:

a) Ofertas presentadas:

Ítem	Descripción del Bien	Cantidad	Precio Unitario (IVA Incluido)	Precio Total (IVA Incluido)	OFERENTE
2	RENOVACIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS IBM	3	58.960.000	176.880.000	KNOW HOW S.A.
			59.700.000	179.100.000	STARK TECNOLOGIA S.A.

b) Análisis: ajustándose las ofertas a los precios estimados, se verificaron las especificaciones técnicas de ambos oferentes.

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

RENOVACIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS IBM			
Especificaciones Técnicas	**Características**	**KNOW HOW S.A.**	**STARK TECNOLOGIA S.A.**
Periodo de Servicio y Tiempo de Respuesta PPS:	El periodo principal de servicio es entre las 08.00 y 18.00 hs de los días laborales de lunes a Viernes y disponibilidad en los casos de emergencias fuera de este horario, de modo a realizar servicio de 7x24.casos de emergencias fuera de este horario, de modo a realizar servicio de 7x24	Cumple	Cumple
Disponibilidad	Disponer de un Servicio de Atención Telefónica dentro del horario del PPS, 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. Para los casos de emergencias se dispondrá de números de teléfonos de guardia. Disponer un Sistema de Correo Electrónico, para recepcionar los reclamos, solicitudes de servicios, consulta para ayuda en la explotación, configuración y uso de los productos bajo mantenimiento – ANEXO II - de lunes a viernes, excepto los días feriados.	Cumple	Cumple
Detalles y Alcance del Servicio	Provisión de las actualizaciones de software para los equipos, obligatorias al criterio establecido por el fabricante sin cargo adicional a la DNCP. En el caso de plataformas Management se proveerán de parches, actualizaciones de MIBS y/o cualquier otro adicional de acuerdo a lo establecido por el fabricante y siempre dentro de la misma versión.	Cumple	Cumple
	Reemplazo de partes defectuosas de los equipos definidos en el ANEXO II, siempre y cuando los desperfectos se deban al normal uso del equipo.	Cumple	Cumple
	Revisión semestral de las instalaciones e informe sobre las recomendaciones del fabricante que sean aplicables a la infraestructura.	Cumple	Cumple
Servicio On-Site	Diagnosticar y corregir errores del hardware y/o software para restaurar el buen funcionamiento del mismo.	Cumple	Cumple
	Prestar asistencia a la DNCP dentro de los 60 (sesenta) minutos de requerido dentro del horario previsto por el Periodo Principal de Servicio (PPS).	Cumple	Cumple
	Provisión de sistema de escalamiento de problemas críticos de hardware y software de productos bajo mantenimiento.	Cumple	Cumple
	Provisión de toda mano de obra requerida para reemplazar partes defectuosas de hardware bajo mantenimiento, necesarias para mantener en operación el sistema.	Cumple	Cumple

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

Experiencia Comprobable	Elaboración, Gestión y Administración de Proyectos de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC's)	Cumple	Cumple
	a) Delineamiento de objetivos con el cliente. b) Relevamiento de la Infraestructura Tecnológica (Hardware y Servicios). c) Diagnóstico de la Situación actual de la Infraestructura Tecnológica. d) Evaluación de propuestas de implementación tecnológica de comunicaciones según los objetivos definidos. e) Elaboración de Recomendaciones según la evaluación realizada. f) Elaboración de Plan de Trabajo. g) Elaboración de Cuadro de Costos. h) Coordinación y Seguimiento de las actividades de Proyectos.	Cumple	Cumple
Documentos que Avalen la Experiencia	a) Notas de referencias firmadas por clientes donde se indique que ha realizado alguno de los trabajos que se citan en el punto 1.1 "Experiencia Comprobable". b) Documentación que acredite ser Centro Autorizado de Servicio y Asistencia Técnica de la marca ofrecida. c) Nómina de personal que forma el equipo que dará el soporte técnico con certificaciones sobre la marca objeto del llamado. d) Curriculum Vitae de cada uno de los integrantes del equipo que brindará el Soporte Técnico. e) Documentación de la metodología de trabajo utilizada por la empresa oferente. f) Escritura de Constitución de la empresa para verificar la antigüedad del oferente.	No Presenta	Cumple parcialmente
Antigüedad Mínima	La empresa oferente deberá contar con una antigüedad mínima de 5 años en el mercado brindando servicios según lo solicitado en el punto 1.1 "Experiencia Comprobable".	Cumple	Cumple
Equipo de Trabajo	La empresa deberá contar con un equipo de trabajo multidisciplinario de profesionales con experiencia del Área de Telecomunicaciones de la Información para cubrir las siguientes funciones:a) Asesoría y Soporte en las Áreas de Infraestructura Tecnológica.	Cumple	Cumple
Representante	Ser representante o canal autorizado de la marca IBM en Paraguay	Cumple	Cumple

De conformidad al Artículo 59 "*Disconformidades, errores y omisiones*" del Decreto 21909/03, se solicitaron documentaciones a la firma KNOW HOW S.A., en vista a que no se observa dentro de su propuesta, notas de referencia firmadas, certificaciones de los técnicos ni la metodología de trabajo.

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

La nota fue remitida al oferente vía fax en fecha 01/08/2014, otorgándole un plazo prudente para la presentación. Cumplido el plazo límite, no se recibió respuesta alguna, por lo que determina el rechazo de su oferta, en virtud con el Artículo 59 del Decreto N° 21909/03, 5to párrafo que enuncia: *"Si el oferente no presentase lo solicitado por la Convocante, (....), su oferta podrá ser rechazada"*.

Analizada la propuesta de STARK TECNOLOGIA S.A., se observa igualmente la omisión de las certificaciones de los técnicos y la metodología de trabajo. Se solicitan las documentaciones referidas en fecha 06/08/2014 presentando la firma lo solicitado dentro del plazo establecido, cumpliendo así con todo lo requerido por la convocante. Se adjuntan al informe las notas mencionadas.

Ítem 3:

a) Oferta presentada:

Ítem	Descripción del Bien	Cantidad	Precio Unitario (IVA Incluido)	Precio Total (IVA Incluido)	OFERENTE
3	RENOVACIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS EATON	3	50.000.000	150.000.000	INFOCENTER S.A.

b) Análisis: ajustándose la oferta al precio estimado por la convocante, se verificaron las especificaciones técnicas y comprobando el cumplimiento total de estas.

RENOVACIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS EATON		
Especificaciones Técnicas	**Características**	**INFOCENTER S.A.**
Periodo de Servicio y Tiempo de Respuesta PPS	El periodo principal de servicio es entre las 08.00 y 18.00 hs de los días laborales de lunes a Viernes y disponibilidad en los casos de emergencias fuera de este horario, de modo a realizar servicio de 7x24.casos de emergencias fuera de este horario, de modo a realizar servicio de 7x24	Cumple
Disponibilidad	Disponer de un Servicio de Atención Telefónica dentro del horario del PPS, 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. Para los casos de emergencias se dispondrá de números de teléfonos de guardia. Disponer un Sistema de Correo Electrónico, para recepcionar los reclamos, solicitudes de servicios, consulta para ayuda en la explotación, configuración y uso de los productos bajo mantenimiento – ANEXO III - de lunes a viernes, excepto los días feriados.	Cumple
Detalles y Alcance del Servicio	Provisión de las actualizaciones de software para los equipos, obligatorias al criterio establecido por el fabricante sin cargo adicional a la DNCP. En el caso de plataformas Management se proveerán de parches, actualizaciones de MIBS y/o cualquier otro adicional de acuerdo a lo establecido por el fabricante y siempre dentro de la misma versión.	Cumple

Nathalia Melot
Administración

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

	Reemplazo de partes defectuosas de los equipos definidos en el ANEXO III, siempre y cuando los desperfectos se deban al normal uso del equipo.	Cumple
	Provisión de 1 cambio completo de batería, al finalizar el segundo año del contrato.	Cumple
	Revisión TRIMESTRAL de las instalaciones e informe sobre las recomendaciones del fabricante que sean aplicables a la infraestructura.	Cumple
Servicio On-Site	Diagnosticar y corregir errores del hardware y/o software para restaurar el buen funcionamiento del mismo	Cumple
	Prestar asistencia a la DNCP dentro de los 60 (sesenta) minutos de requerido dentro del horario previsto por el Periodo Principal de Servicio (PPS).	Cumple
	Provisión de sistema de escalamiento de problemas críticos de hardware y software de productos bajo mantenimiento	Cumple
	Provisión de toda mano de obra requerida para reemplazar partes defectuosas de hardware bajo mantenimiento, necesarias para mantener en operación el sistema	Cumple
Experiencia Comprobable	Elaboración, Gestión y Administración de Proyectos de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC's)	Cumple
	a) Delineamiento de objetivos con el cliente. b) Relevamiento de la Infraestructura Tecnológica (Hardware y Servicios). c) Diagnóstico de la Situación actual de la Infraestructura Tecnológica. d) Evaluación de propuestas de implementación tecnológica de comunicaciones según los objetivos definidos. e) Elaboración de Recomendaciones según la evaluación realizada. f) Elaboración de Plan de Trabajo. g) Elaboración de Cuadro de Costos. h) Coordinación y Seguimiento de las actividades de Proyectos.	Cumple
Documentos que Avalen la Experiencia	a) Notas de referencias firmadas por clientes donde se indique que ha realizado alguno de los trabajos que se citan en el punto 1.1 "Experiencia Comprobable". b) Documentación que acredite ser Centro Autorizado de Servicio y Asistencia Técnica de la marca ofrecida. c) Nómina de personal que forma el equipo que dará el soporte técnico con certificaciones sobre la marca objeto del llamado. d) Curriculum Vitae de cada uno de los integrantes del equipo que brindará el Soporte Técnico. e) Documentación de la metodología de trabajo utilizada por la empresa oferente. f) Escritura de Constitución de la empresa para verificar la antigüedad del oferente.	Cumple
Antigüedad Mínima	La empresa oferente deberá contar con una antigüedad mínima de 5 años en el mercado brindando servicios según lo solicitado en el punto 1.1 "Experiencia Comprobable".	Cumple

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ubald
Coordinadora SBE - DNCP

Equipo de Trabajo	La empresa deberá contar con un equipo de trabajo multidisciplinario de profesionales con experiencia del Área de Telecomunicaciones de la Información para cubrir las siguientes funciones: a) Asesoría y Soporte en las Áreas de Infraestructura Tecnológica.	Cumple
Representante	Ser representante o canal autorizado de la marca POWERWARE en Paraguay	Cumple

6. Verificación de la documentación presentada con las ofertas

Seguidamente se verificaron las documentaciones presentadas por los oferentes que cumplen con los requisitos anteriores, acorde a lo exigido en el Pliego de Bases y Condiciones. El resultado del estudio mencionado se resume en la siguiente planilla de verificación que se detalla a continuación:

Documentos legales. Oferentes Individuales. Personas Jurídicas.	STARK TECNOLOGIA S.A.	INFOCENTER S.A.
Formulario de Oferta	Cumple	Cumple
Garantía de Mantenimiento de Oferta	Cumple	Cumple
Fotocopia autenticada de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos.	Cumple	Cumple
Fotocopia simple de la cédula tributaria (constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC) y de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la Sociedad.	Cumple	Cumple
Fotocopia autenticada de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); ó los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.	Cumple	Cumple
Declaración jurada de no hallarse comprendido en las prohibiciones o limitaciones para contratar establecidas en el artículo 40 y de integridad conforme al artículo 20, inc. "w", ambos de la Ley N° 2051/03, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución N° 330/07 de la Dirección General de Contrataciones Públicas.	Cumple	Cumple
Declaración Jurada en la que se garantice que el oferente no se encuentra involucrado en prácticas que violen derechos de los menores estipulados en la Constitución Nacional, los Convenios 138 y 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Código del Trabajo, Código de la Niñez y la Adolescencia, demás leyes y normativas vigentes en la República del Paraguay, conforme al formato aprobado por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas en la Resolución DNCP N° 941/2010.	Cumple	Cumple

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Fotocopia autenticada de la declaración de IVA del último mes vencido y/o del Impuesto a la Renta o Certificado de Cumplimiento Tributario expedido en el mes anterior a la presentación de la oferta.	Cumple	Cumple
Autorización del Fabricante, Representante o Distribuidor en caso de que la empresa oferente no haya fabricado o elaborado el producto ofertado, sino sea importador y/o distribuidor de los bienes.	Cumple	Cumple
Carta de ser Representante o Canal Autorizado de la marca en cada ítem	Cumple	Cumple

Posteriormente, el Comité analiza los *Requisitos De Calificación Posterior* de conformidad con lo establecido en la Cláusula 36 de las IAO, empleando los requisitos estipulados.

a) ***Capacidad financiera***

Se analizan los ratios financieros conforme a los balances presentados o visualizados en el SIPE.

Análisis de Ratios	STARK TECNOLOGIA S.A.	INFOCENTER S.A.
a. Ratio de Liquidez: activo corriente / pasivo corriente: Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los 3 últimos años	1.89 Cumple	1.18 Cumple
b. Endeudamiento: pasivo total / activo total: No deberá ser mayor a 0.80 en promedio, en los 3 últimos años	0.42 Cumple	0.70 Cumple
c. Rentabilidad: Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital. El promedio en los últimos 3 años no deberá ser negativo	120.2% Cumple	19.61% Cumple

a) Experiencia y Capacidad Técnica

Descripción	STARK TECNOLOGIA S.A.	INFOCENTER S.A.
Presentación de carta de referencia de clientes, contratos o comprobantes legales de ventas, acta de recepción definitiva de bienes y otros) de los tres últimos años.	Cumple	Cumple

7. Motivos de calificación

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 28° de la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas", y de conformidad al Artículo 63 del Decreto Reglamentario N° 21909/03, *"la adjudicación deberá recaer en el oferente cuya oferta: 1) cumpla con las condiciones legales y técnicas estipuladas en el PBC; 2) tenga las calificaciones y la capacidad necesaria para ejecutar el contrato; 3) Presente el precio evaluado como el más bajo"*, tales condiciones son reunidas por las firmas STARK TECNOLOGIA S.A. e INFOCENTER S.A.

8. Conclusión

En base a las consideraciones expuestas en el presente informe y de conformidad a los Artículos 27 y 28 de la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas" y los Artículos 58 al 63 del

Coordinador de Tecnología - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Nathalia Muloi
Administración - DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

Decreto Reglamentario N° 21909/03, el Comité de Evaluación ***recomienda adjudicar*** el ítem 2 del llamado en referencia a la firma STARK TECNOLOGIA S.A. con un contrato por un monto total de Gs. 179.100.000 (guaraníes ciento setenta y nueve millones cien mil) y el ítem 3 a la firma INFOCENTER S.A., con un contrato, por un monto total de Gs. 150.000.000 (guaraníes ciento cincuenta millones).

Así mismo, conforme a lo establecido en el inciso c) del Artículo 30 de la Ley N° 2051/03 *"de Contrataciones Públicas"* se ***recomienda declarar desierto*** los ítems 1 y 4.

Es nuestro informe.

C.P. Nathalia Melot
Técnico
Coordinación de Adquisiciones

Sr. Italo Casaccia
Coordinador
Coordinación de Tecnología

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora
Coordinación de SBE

Abg. Humberto Báez
Asesor Legal
Dirección Nacional

[REPORTE DE TRANSMISION]

06 AGO. 2014 10:23AM

NO.	OTRO FACSIMIL	HORA DE INICIO	DURACION	MODO	PAGINAS	RESULTADO
01	9664701#14236#	06 AGO. 10:23AM	00'37	TRANS	01	OK

DNCP
DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

Asunción 06 de agosto de 2014.

Señores
STARK TECNOLOGIA S.A.
Presente

En el marco de su oferta presentada para el llamado a LCO 13/2014 de manera tal a continuar con el proceso de evaluación, haciendo uso de las facultades previstas en el Art. 26 de la Ley N° 2.051/03 y Arts. 57 y 59 del Decreto N° 21.909/03, realizamos las siguientes consultas:

Ítem 2

- Presentar Nómina de personal que forma el equipo que dará el soporte técnico con certificaciones sobre la marca objeto del llamado.
- Presentar Documentación de la metodología de trabajo utilizada por la empresa oferente

Las aclaraciones y documentaciones solicitadas deberán presentarse por mesa de entrada de la DNCP o vía email al correo uoc@dncp.gov.py hasta las 13:00 hs. del día 07 de agosto de 2014.

Sin otro particular, me despido atentamente.

Sr. Gustavo Cañete
Coordinador de Adquisiciones

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Nathalia Melot
Administración DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

STARK
TECNOLOGÍA S.A.

1.- OBJETIVO

Establecer la metodología para solicitar servicio de soporte técnico a fin garantizar la prestación de servicio en forma eficiente y el adecuado funcionamiento de los dispositivos dentro del contrato .-

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las solicitudes de soporte técnico sobre los dispositivos dentro del contrato.-

3.- CONDICIONES GENERALES

- La solicitud de servicio podrá ser realizada sobre los equipos que se encuentran dentro del listado de "EXTENSION DE GARANTIA Y SOPORTE TECNICO" que fue presentado a la entidad – Folio 000014

- Horario del Servicio: de Lunes a Domingo de 00:00 hs. a 24:00 hs. (7x24) Inclusive feriados

- Los servicios serán realizados in-situ tanto en el sitio Principal como en el sitio Alternativo de la DNCP

4.- METODOLOGIA

- El registro oficial de cualquier solicitud de servicio, podrá ser realizado a través de envió de correo electrónico donde la fecha y hora de recepción del mismo se tomará como la fecha/hora de recepción de la solicitud, así como vía telefónica donde será la fecha/hora del llamado será tomado como fecha/hora de recepción

- El tiempo de respuesta ante una solicitud no superara en ningún caso las 4 (horas) a computarse a partir del ingreso oficial de la solicitud.

Italo Caracciolo
Coordinador de Tecnología - DNCP

DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS
Dirección Administrativa
UOC

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

STARK
TECNOLOGÍA S.A.

STARK
TECNOLOGÍA S.A.

- Las solicitudes de todos los reclamos podrán ser canalizados mediante los siguientes puntos vía telefónica

Dias	Horario	Teléfonos
Lunes a Viernes	08:00 a 18:00	021 664701
Lunes a Viernes	18:01 a 07:59	0983 717496
Sábados, Domingos y Feriados	00:00 a 23.59	0983 717496
Lunes a Domingo	00:00 a 23:59	021 211500

- Las solicitudes de todos los reclamos podrán ser canalizados mediante correo electrónico enviando a la dirección **soporte@stark.com.py**

- Deberá proveerse el modelo y numero de serie del equipo, así como una breve descripción del inconveniente

- Los servicios ejecutados estarán respaldados por un documento de aceptación del servicio, donde el técnico detallará las tareas realizadas, así como las horas correspondientes al servicio ejecutado. Este documento deberá ser firmado por la persona que fue designada por la DNCP para acompañar el servicio correspondiente

STARK
TECNOLOGÍA S.A.

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

Curriculum Vitae	
Created: 17/03 09:29 a.m. Modified: 18/09 11:44 a.m.	Nombre: Carlos Manuel Arguello Melgarejo Departamento: Técnico Cargo: Técnico en Hardware Encargado: Marco Gomez/PSLINE Fecha de Carga: 17/03/2010

Datos Personales

Lugar de Nacimiento:	Asunción
Fecha de Nacimiento:	18/12/80
Nacionalidad:	Paraguaya
Estado Civil:	○ Soltero/a ● Casado/a ○ Divorciado/a ○ Viudo/a
Cedula de Identidad:	3.517.798
Dirección Particular:	Rca. Argentina c/ Incas - Asunción
Telefono	(021) 552-890
Celular	(0983) 450-236
Email	carguello@psline.com.py

Area de Especialización

IBM :Pure Flex, System x, Blade Center, iSeries, pSeries, PC's, POS.
STORAGE: DS3000, DS4000, DS5000, V7000, Library TS3500 / TS3200 / TS3100.
LENOVO: Notebook.
XEROX: DS 5000, Nuvera, X4595, X700.
LEXMARK: Impresoras laser, matricial, inkjet, scanner.

Estudios Cursados

Estudio Primario

	Institucion:	Año Inicio:	Año Fin:
Institución 1:	Colegio Virgen de Nazareth	1986	1992
Institución 2:			
Institución 3:			

Estudio Secundario

	Institucion:	Año Inicio:	Año Fin:	Titulo Obtenido:
Institución 1:	Colegio E.M.D Ysaty	1993	1999	Bachiller Comercial
Institución 2:				
Institución 3:				

Estudio Terciario

	Institucion:	Año Inicio:	Año Fin:	Carrera:	Titulo Obtenid
Carrera 1	Universidad Columbia	2006	4	Análisis de Sistemas Informáticos	
Carrera 2					

Coordinador de Tecnología - DNCP

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

STARK

Carrera 3

Otros Estudios

Informática

Windows 98	Coop. Nazareth
Office 97	Coop. Nazareth
Taller IBM Lotus Domino 7	Computer Labs
Servicing IBM System x Servers Training	IBM Business Partner
PC Architecture Solution	Lenovo Training
AS/400e and iSeries Argentina..	IBM Bs.Aires -
Base Service Training	
DS4000 Installation and Configuration Brasil.	IBM Sao Paulo -
System Storage Information Infrastructure TOP GUN Argentina.	IBM Bs. Aires -
V7000 Installation and Configuration Argentina	IBM Bs. Aires -
PureFlex Systems Fundamentals with Implementation Services Argentina	IBM Bs. Aires -

OTROS CONOCIMIENTOS

Instalación y Configuración de Storage DS3000, DS4000, DS5000

Instalación y Configuración de BladeCenter S

Configuración Básica de Switches SAN IBM

Administración en Base de Datos SQL Server

Programación Visual Basic . NET

Experiencia Laboral

Empresa	*Año*	*Cargo*
Estudio Contable Aurora	2002	-Auxiliar Contable Aurora
Office Compu	2003	-Representante Técnico

Certificados

Certificado Xerox Carlos Auguello.jpg Certificado BladeCenter Carlos Auguello.pdf

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Nathalia Melot
DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ub
Coordinadora SRP

DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS
Dirección Administrativa
UOC

STARK

IBM System x Education

Certificate of Achievement

This is to certify that

Carlos Arguello

Successfully completed the Systemx classroom presentation of

Servicing System x Servers – Part II
BladeCenterHands-on Workshop
Servicing the IBM System Storage DS3000 Family

Buenos Aires, Argentina on 11/092007

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

CAMPUS TECNOLOGICO
IBM ARGENTINA

By : Steve Powell and Henry [illegible]

STARK TECNOLOGIA S.A.

TOP GUN TOP GUN

Carlos Manuel Arguello Melgarejo

has successfully completed

System Storage Information Infrastructure TOP GUN

August 23-27, 2010 – Buenos Aires, Argentina

IBM

Jan Burford, Class Manager

TOP GUN TOP GUN

STARK TECNOLOGIA S.A.

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Natalia Melót
Administración - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

Curriculum Vitae		
Created: 17/03 10:28 a.m. Modified: 18/09 11:59 a.m.	Nombre:	Domingo Alfredo Cristaldo Alcaraz
	Departamento:	Técnico
	Cargo:	Técnico de Hardware
	Encargado:	Marco Gomez/PSLINE
	Fecha de Carga:	17/03/2010

Datos Personales

Lugar de Nacimiento:	Bella Vista (Norte)
Fecha de Nacimiento:	20/12/68
Nacionalidad:	Paraguaya
Estado Civil:	○ Soltero/a ● Casado/a ○ Divorciado/a ○ Viudo/a
Cedula de Identidad:	1.819.491
Dirección Particular:	María Julia Vda. De Ferreira c/ Santa Fe - San Lorenzo.
Telefono	(021)570-844
Celular	0981- 556765
Email	dcristaldo@psline.com.py

Area de Especialización

IBM: xSeries, POS, IBM :Pure Flex, System x, Blade Center
IBM System Storage: DS3000 Family, V7000
WINCOR NIXDORF: Cajeros Automaticos

Estudios Cursados

Estudio Primario

	Institucion:	Año Inicio:	Año Fin:
Institución 1:	Escuela Parroquial San José (Bella Vista)	1974	1980
Institución 2:			
Institución 3:			

Estudio Secundario

	Institucion:	Año Inicio:	Año Fin:	Titulo Obtenido:
Institución 1:	Colegio Nacional Perpetuo Socorro	1981	1986	Bachiller en Ciencias y Letras
Institución 2:				
Institución 3:				

Estudio Terciario

	Institucion:	Año Inicio:	Año Fin:	Carrera:	Titulo Obtenido
Carrera 1	Instituto Superior de Teologia			Filosofía y Teología	

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

Carrera 2	Universidad Autonoma de Asunción			Analisis de Sistema Informatico	
Carrera 3					

Otros Estudios

Curso con Certificacion Internacional de Ibm Netfinity & PC Server Technical / Windows NT Installation & Performance obteniendo titulo de Professional Server Specialist. (buenos aires – rca. argentina).

Curso v5051 Server Technical Arquitecture – Certificado: Profesional Server Specialist. (buenos aires – rca. argentina).

Curso de Ibm Netfinity & PC Server / Novell installation & performance. (buenos aires – rca. argentina).

Curso de Ibm Netfinity & PC Server cluster training (buenos aires – rca. argentina).

Curso de impresoras Network Printer (ibm – paraguay)

Curso de hardware y software de Cajeros Automaticos (ibm – paraguay)

Curso de AS/400 power pc (base hardware training) (buenos aires – rca. argentina).

Curso de Reparacion de Partes (cajeros y pc's) (buenos aires – rca. argentina).

Curso de Serveraid Manager. (buenos aires – rca. argentina).

Curso de Blade Server Ibm. (buenos aires – rca. argentina).

Curso de POS (point of sales) - reparacion y mantenimiento.

Curso de mantenimiento, montaje, reparacion y manejo de las compuradoras Compaq de las series server (proliant, prosignia), desktops (presario y despro) y notebooks de las series It.(Ite elite,It4000,It5000,etc.). en la ciudad de buenos aires - rca. argentina

Curso de introduccion Windows NT 4.0 (colegio san ignacio de loyola)

Curso de Novel Netware "CAEPRO" (centro de altos estudios profesionales"

Curso de IBM PureFlex Systems Fundamentals with Implementation Services (Buenos Aires - Rca Argentina)

Taller de Virtualización IBM POWER (Ps Line S.A.)

Otros Conocimientos

Software:
Novell Netware - instalacion, administracion, operacion.

Nathalia Melot
Administración - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

Microsoft Windows (2000, xp y 2003) instalacion, administracion y operacion.

Linux: instalacion y operacion.

Hardware:
Mantenimiento, reparacion y montajes de:

Desktops - Thinpads y Servidores ibm(pc server, netfinity y xseries)

Experiencia Laboral

Empresa	*Año*	*Cargo*
C&C Computers	1991-1995	Encargado de Servicio Técnico
IBM WTC - Paraguay	1996-2004	Técnico en PC's, ThinkPad y Servidores

Certificados

Certificado Domingo Cristaldo.pdf system x Domingo Cristaldo junio 2009.pdf

Certificado Wincor D.pdf Certificado storwize V7000 Domingo Cristaldo.ppt CV Domingo Cristaldo.lwp

Certificado Domingo Cristaldo.pdf

Nathalia Melot
Administración - DNCP

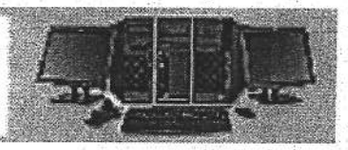
Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnologia - DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

STARK TECNOLOGIA S.A.

IBM System x Education



Certificate of Achievement

This is to certify that

Domingo Cristaldo

Successfully completed the System x classroom presentation of

Servicing System x Servers – Part II
BladeCenterHands-on Workshop
Servicing the IBM System Storage DS3000 Family

Buenos Aires, Argentina on 05/06/2009

Natalia Melot
Administración - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

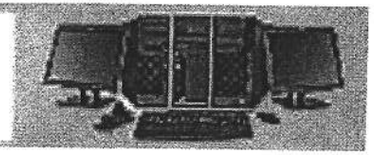
CAMPUS TECNOLOGICO
IBM ARGENTINA

IBM

By : Rubén Correa

STARK
TECNOLOGÍA S.A.

IBM System x Education



Certificate of Achievement

This is to certify that

Domingo Cristaldo

Successfully completed the Storage classroom presentation of

- Storage -

Servicing IBM Storwize V7000 Hands-On

Given this date: August 24

Nahalia Melot
Administración - DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

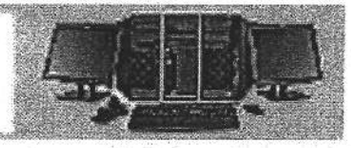
Lic. Gabriela Uraldi
Coordinadora SBE - DNCP

CAMPUS TECNOLOGICO
IBM ARGENTINA
IBM

By : Ruben Correa

STARK
TECNOLOGIA S.A.

IBM System x Education



Certificate of Achievement

This is to certify that

Domingo Cristaldo

Successfully completed the System x classroom presentation of

Servicing System x Servers – Part II
BladeCenterHands-on Workshop
Servicing the IBM System Storage DS3000 Family

Buenos Aires, Argentina on 17/10/2008

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Natalia Melot
Administración - DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP

CAMPUS TECNOLOGICO
IBM ARGENTINA

IBM

By : Rubén Correa

STARK
TECNOLOGÍA S.A

[REPORTE DE TRANSMISION]

01 AGO. 2014 11:01AM

NO.	OTRO FACSIMIL	HORA DE INICIO	DURACION	MODO	PAGINAS	RESULTADO
01	KNOH HOW	01 AGO. 11:00AM	00'38	TRANS	01	OK

DNCP DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

Asunción 01 de agosto de 2014.

Señores
KNOW HOW S.A.
Presente

En el marco de su oferta presentada para el llamado a LCO 13/2014 de manera tal a continuar con el proceso de evaluación, haciendo uso de las facultades previstas en el Art. 26 de la Ley N° 2.051/03 y Arts. 57 y 59 del Decreto N° 21.909/03, realizamos las siguientes consultas:

Ítem 2

- Presentar Notas de referencias firmadas por clientes donde se indique que ha realizado alguno de los trabajos que se citan en el punto 1.1 "Experiencia Comprobable"
- Presentar Nómina de personal que forma el equipo que dará el soporte técnico con certificaciones sobre la marca objeto del llamado.
- Presentar Documentación de la metodología de trabajo utilizada por la empresa oferente

Las aclaraciones y documentaciones solicitadas deberán presentarse por mesa de entrada de la DNCP o vía email al correo uoc@dncp.gov.py hasta las 13:00 hs. del día 04 de agosto de 2014.

Sin otro particular, me despido atentamente.

Sr. Gustavo Cañete
Coordinador de Adquisiciones

Nathalia Melot
Administración DNCP

Abg. Juan Humberto Báez Infante
Asesor Técnico - Legal
DNCP

Italo Casaccia
Coordinador de Tecnología - DNCP

Lic. Gabriela Ubaldi
Coordinadora SBE - DNCP