MEMORANDUM D.E.T.A. N°101/2016

A	:	**OSVALDO FERRAS,** Jefe. Dpto. Evaluaciones Técnicas y Administrativo.
DE	:	**LIC. MIGUEL CALDERON,** Jefe. División Investigación Tecnológica
FECHA	:	06 de mayo de 2016.
REFERENCIA	:	Remitir Evaluaciones Técnicas.

Me dirijo a Usted y por su intermedio a quien corresponda, a fin de remitir las Evaluaciones Técnicas del llamado **MOPC LCO N° 14/2016 "Servicio de Soporte Técnico Para Switches y otros Equipos de Conectividad" con I.D. N° 290.060.**

Se Adjunta:

- Planilla de Evaluación Técnicas.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para saludarlo Atentamente.

Sr. Osvaldo Ferras
Jefe
Dpto. Evaluaciones Técnicas y Administrativo

Al Señor Director, con el Vto. Bo. de este Departamento.

Lic. Luis M. Andrada D.
Director
Dirección de Informática

A la Dirección de Bienes y Suministros – Dpto. de Adquisiciones para los fines pertinentes.

Especificaciones Técnicas

ITEM 1 - Soporte Técnico extendido para equipos CISCO

Especificaciones Generales

Asistencia en el sitio
El objetivo principal del trabajo es Brindar Soporte Técnico para los equipos indicados en la Planilla "Anexo I", máximo de 4 horas mensuales acumulativas sin cargo adicional.
El proveedor deberá dar asistencia técnica en el sitio declarado por MOPC, una vez reportado el problema, y si la solución al mismo así lo requiere, dentro del plazo establecido de atención luego de haberse declarado el problema. Esta asistencia comprende la solución de incidencias de funcionamiento lógico, parametrización o configuración del equipamiento, que se encuentre bajo la cobertura del soporte. **CUMPLE**

Contacto
El proveedor deberá facilitar números telefónicos de urgencia, direcciones de correo, y una página Web para proceder a la comunicación del problema. **CUMPLE**

Lugar de Servicio
Edificio Central y Dependencias Remotas. **CUMPLE**

Duración del Contrato
1 (Un) Año. **CUMPLE**

Horario de Atención y Tiempo de Respuesta
PPS: El periodo principal de servicio es de **48 horas anuales consecutivas** comprendidas 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 para los equipos que lo requieran según lo establecido en el "Anexo I". **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 60 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. **CUMPLE**

Asistencia Remota
El proveedor deberá poner a disposición de MOPC una línea directa a soporte técnico (Help Desk) que cubrirá la asistencia telefónica para los diagnósticos y la resolución de problemas relacionados con el funcionamiento del equipamiento que se encuentre bajo la cobertura del soporte. Esta asistencia comprende la solución de incidencias de funcionamiento lógico, parametrización o configuración del equipamiento que se encuentre bajo la cobertura del soporte. Esta asistencia deberá ser prestada de manera inmediata. **CUMPLE**

Documentación
El proveedor deberá presentar en todos los casos, la documentación con los detalles de los problemas encontrados, de la solución realizada. Esta documentación será presentada una copia impresa y otra en un CD, dentro de los 7 días de haberse

Osvaldo L. Ferras P.
Jefe Dpto. Evaluaciones
Técnicas y Administrativo
Dirección Informática - MOPC.

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

solucionado el problema. **CUMPLE**

Reemplazo de Hardware
El proveedor deberá proveer hardware de iguales o similares características de manera transitoria, dentro de las 4 hs. posteriores al reporte del problema por parte de MOPC, para poder mantener el equipo bajo cobertura del soporte, en operación hasta la llegada del reemplazo de fábrica definitivo, la cual no deberá ser posterior a los 30 días de haberse procedido al reemplazo transitorio. Dicho hardware deberá ser reemplazado en el sitio indicado por MOPC sin costo. **CUMPLE**

Certificaciones del proveedor
El proveedor deberá presentar las certificaciones de la marca que demuestren su competencia y la de su personal para proveer los servicios requeridos.
El proveedor deberá contar entre su personal con 2 técnicos con certificación CCNP y por lo menos un técnico especializado en seguridad (mínimo CCNA Security). Se aclara que el oferente deberá demostrar que sus técnicos poseen la totalidad de las certificaciones exigidas en el presente pliego y que las mismas se encuentren vigentes, que residan en el Paraguay y que los mismos sean personal estable y formen parte de la nómina de la empresa oferente. **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 MOPC. 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.
- Asesoramiento, propuesta y provisión de las actualizaciones de software IOS opcionales siempre y cuando los mismos no tengan costo por parte del fabricante, en caso de costos deberá presentar propuesta a MOPC previamente.
- Reemplazo de partes defectuosas de los equipos definidos en el ANEXO I, siempre y cuando los desperfectos se deban al normal uso del equipo.
- Revisión periódica de las instalaciones e informe sobre las recomendaciones del fabricante que sean aplicables a la infraestructura.
- El nivel de servicio requerido debe estar de acuerdo con lo solicitado en este PBC y al momento de la oferta el oferente deberá especificar el Nivel de servicio ofrecido que deberá comprender el periodo especificado en la columna cobertura de cada ITEM del ANEXO I.

CUMPLE

Servicio On-Site

- Diagnosticar y corregir errores del hardware y/o software para restaurar el buen funcionamiento del mismo.
- Prestar asistencia a MOPC dentro de los 60(sesenta) minutos de requerido dentro del horario previsto por el Periodo Principal de Servicio (PPS).
- Provisión de sistema de escalamiento de problemas críticos de hardware y software de productos bajo mantenimiento.
- Provisión de toda mano de obra requerida para reemplazar partes defectuosas de hardware bajo mantenimiento, necesarias para mantener en operación el sistema.

CUMPLE

1- Requisitos
La empresa deberá tener el siguiente perfil mínimo:

1.1.-Experiencia Comprobable
La empresa deberá poseer experiencia comprobable en la realización de los siguientes servicios:

Oferta y prestación de servicios de soporte de infraestructura de comunicaciones:

a) Centro de asistencia técnica.
b) Gestión de incidentes.
c) Gestión de reemplazo de partes por fallos.
d) Asistencia remota para configuración de partes reemplazadas por fallos.
e) Asistencia para la instalación de partes reemplazadas por fallos.
f) Instalación de partes reemplazadas por fallos.
g) Logística de envío y retoma de reemplazo de partes por fallos.
h) Configuración de partes reemplazadas por fallos.
CUMPLE

1.2.- Documentos que Avalen la Experiencia
La empresa oferente deberá presentar las siguientes documentaciones:

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

1.3.- 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"ExperienciaComprobable". **CUMPLE**

1.4.- Equipo de Trabajo
La empresa deberá contar con un equipo de trabajo multidisciplinario de profesionales con experiencia del Área de Tecnología de la Información para cubrir las siguientes funciones:
a) Asesoría y Soporte en las Áreas de Infraestructura Tecnológica. **CUMPLE**

1.5.- El Oferente debe ser representante o canal autorizado de la marca CISCO en Paraguay. **CUMPLE**

Osvaldo L. Ferras P.
Jefe Dpto. Evaluaciones
Técnicas y Administrativo
Dirección Informática - MOPC

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

ANEXO 1

Ítem	Tipo de Servicio	Tiempo de Respuesta	Código de Parte	Cantidad	Número de Serie (s)
1	On Site	7x24x4	VS-C6506E-SUP2T	1	FTX1711AJKN
2	On Site	7x24x4	CISCO3925-SEC/K9	1	FGL171140V9
3	On Site	7x24x4	ASA5525-IPS-K9	1	FCW1709L0EK
4	On Site	7x24x4	AIR-CT5508-50-K9	1	SAL1702WCTY
5	On Site	5x8xNBD	CISCO 2911-SEC/K9	1	FTX1711AJDE
6	On Site	5x8xNBD	CISCO 2911-SEC/K9	1	FTX1711AJD8
7	On Site	5x8xNBD	CISCO 2911-SEC/K9	1	FTX1711AJD7
8	On Site	5x8xNBD	CISCO 2911-SEC/K9	1	FTX1711AJDC
9	On Site	5x8xNBD	CISCO 2911-SEC/K9	1	FTX1711AJD4
10	On Site	5x8xNBD	CISCO 2911-SEC/K9	1	FTX1711AJD1
11	On Site	5x8xNBD	CISCO 2911-SEC/K9	1	FTX1711AJD2
12	On Site	5x8xNBD	Cisco AIR-CAP2602E-A-K910	1	FGL1711ZAES
13	On Site	5x8xNBD	Cisco AIR-CAP2602E-A-K910	1	FGL1711ZAET
14	On Site	5x8xNBD	Cisco AIR-CAP2602E-A-K910	1	FGL1711ZAEW
15	On Site	5x8xNBD	Cisco AIR-CAP2602E-A-K910	1	FGL1711ZAEX
16	On Site	5x8xNBD	Cisco AIR-CAP2602E-A-K910	1	FGL1711ZAEY
17	On Site	5x8xNBD	Cisco AIR-CAP2602E-A-K910	1	FGL1711ZAEZ
18	On Site	5x8xNBD	Cisco AIR-CAP2602E-A-K910	1	FGL1711ZAF0
19	On Site	5x8xNBD	Cisco AIR-CAP2602E-A-K910	1	FGL1711ZAF3
20	On Site	5x8xNBD	Cisco AIR-CAP2602E-A-K910	1	FGL1711ZAF5
21	On Site	5x8xNBD	Cisco AIR-CAP2602E-A-K910	1	FGL1711ZAF7
22	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FD01703W34M
23	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FD01703W386
24	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FD01707R0MM
25	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FD01707R0ND
26	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FD01707R0RU
27	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FD01707R0N0
28	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FD01703W37V
29	On Site	7x24x4	WS-C3560X-48T-S	1	FD01707R0RP
30	On Site	5x8Xnbd	WS-C3560X-24T-S	1	FD01652W2Z6
31	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FD01652W2KW
32	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FD01642X20P
33	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FD01652W30N
34	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FD01652W2ZV
35	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FD01635Z0TE
36	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FD01652W2ZU
37	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FD01652W30X
38	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FD01652W30K
39	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FD01652W30L
40	On Site	5x8xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FD01652W2XM
41	On Site	5x8xNBD	AIR-CAP2602E-A-K9	1	FTX1905GHA6
42	On Site	5x8xNBD	AIR-CAP2602E-A-K9	1	FTX1905GHA7

Osvaldo L. Ferras F.
Jefe Dpto. Evaluaciones
Técnicas y Administrativo
Dirección Informática - MOPC

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

43	On Site	5x8xNBD	AIR-CAP2602E-A-K9	1	FTX1903GHAR
44	On Site	5x8xNBD	WS-C2960X-24TS-L	1	F0C1851S3YT
45	On Site	5x8xNBD	WS-C2960X-24TS-L	1	F0C1851S3YK
46	On Site	5x8xNBD	WS-C2960X-24TS-L	1	F0C1851S3YC
47	On Site	5x8xNBD	WS-C2960X-24TS-L	1	F0C1851S3WW
48	On Site	5x8xNBD	WS-C2960X-48TS-L	1	FCW1845A6ZA
49	On Site	5x8xNBD	WS-C2960X-48TS-L	1	FCW1845A709
50	On Site	5x8xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FJC1903A2RS
51	On Site	5x8xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FJC1903A2RR
52	On Site	5x8xNBD	AIR-AP1242AG-A-K9	1	FTX1553B037
53	On Site	5x8xNBD	AIR-AP1242AG-A-K9	1	FTX1553B036
54	On Site	5x8xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1604AH64
55	On Site	5x8xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1604AH62
56	On Site	5x8xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1604AH61
57	On Site	5x8xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1450A0CM
58	On Site	5x8xNBD	CISCO2811	1	FTX1352A0GL
59	On Site	5x8xNBD	CISCO2811	1	FTX1306A2CU
60	On Site	5x8xNBD	WS-C2960-48TC-L	1	FCQ1627Y2AV

EVALUACIÓN FINAL	**CUMPLE**

Osvaldo L. Ferras P.
Jefe Dpto. Evaluaciones
Técnicas y Administrativo
Dirección Informática - MOPC.

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