ANEXO 5

Documentos de aclaraciones requeridas a los Oferentes

ANDE

Nota: SAO N° 02
Fecha: 21/10/2020
E-Mail:

Solicitud de Aclaración de Oferta

Remitente: Administración Nacional de Electricidad - ANDE
Destinatario: E-Services S.R.L.
At. Sr: Gustavo Villate
Referencia: Licitación Pública Nacional ANDE N° 1562/2020 para el *"Servicio de Gestión Preventiva y Monitoreo de Red Informática de la ANDE"*. **ID:** 375781

Nos dirigimos a ustedes con relación a su oferta presentada en el llamado de referencia, a fin de solicitarles la siguiente aclaración:

1. A fin de verificar cumplimiento del requerimiento del PBC en cuanto a Provisión de Software:

Provisión de Software	- El oferente deberá como parte del contrato proveer e instalar los software y licencias necesarios. Se exigirá notas de fabricante que acredite al oferente como representante, distribuidor o revendedor autorizado de la solución software.

Solicitamos a los oferentes nos indiquen cuales son las soluciones que proveerán como parte del contrato para el cumplimiento de los siguientes Ítems detallados en el Formulario de Ofertas:

Item 1: Servicio de Monitoreo a Tiempo real de 1.000 hosts.

Item 2: Servicios de escalamiento que al detectar una incidencia del tipo, en algún host o servicio.

Item 3: El proveedor deberá brindar el servicio de análisis de tráfico de la red corporativa de datos.

ANDE

Nota: SAO N° 02

Fecha: 21/10/2020

E-Mail:

Item 4: Servicio de gestión preventiva de TI que contempla un sistema de Gestión y Seguimiento de Incidentes para Helpdesk interno basado en web.

Item 5: Solución de Contact Center IP para 5 agentes y 2 supervisores para los canales de llamadas, webchat, email.

2. Para el servicio de Monitoreo, a fin de demostrar el cumplimiento de las EETT en cuanto a Experiencia, solicitamos a los oferentes nota o contrato de al menos un cliente que certifique que haya instalado y configurado el software a proveer como parte del servicio con al menos 500 dispositivos (hosts) monitoreados.

3. Para el servicio de Monitoreo, a fin de demostrar el cumplimiento de las EETT en cuanto a Certificación, solicitamos a los oferentes presentar dos técnicos certificados en la solución propuesta, quienes deberán ser encargados de la implementación. Las certificaciones deben ser claramente relacionadas con la solución propuesta.

4. Para el servicio de Monitoreo, a fin de demostrar el cumplimiento de las EE.TT en lo referente a Reportes que copiado dice:

Reportes	- La solución a proveer deberá contar con un sistema de reportes automáticos que permita quitar por rangos de fechas el historial de disponibilidad, de un servicio o host determinados o agrupaciones de estos, además de contar con reportes programados, de planificación de capacidad y de Nivel de Servicio (SLA)

Solicitamos al oferente Catálogo o nota del fabricante que compruebe el cumplimiento de lo requerido en este punto de las EE.TT. Los requerimientos de planificación de capacidad y de nivel de Servicio (SLA) deben estar claramente demostrados a través de los documentos solicitados. Los documentos deben estar en español, o traducidos al español.

5. Para la **Gestión y Seguimiento de Incidentes**, a fin de demostrar el cumplimiento de las EE.TT, solicitamos a los oferentes Catálogo o nota del fabricante que comprueben las siguientes exigencias:

Gestión y Seguimiento de Incidentes	- La solución a proveer como parte del servicio de gestión preventiva de TI deberá contemplar un sistema de Gestión y Seguimiento de Incidentes para Helpdesk interno basado en web
Generación dinámica de tipo	La herramienta a proveer debe contemplar la generación dinámica de distintos tipos de formularios de captura de datos cada uno relacionados

de tickets o incidentes	al tipo de incidente.
Base de Conocimiento	La herramienta debe contemplar Login de clientes para registración y seguimiento de tickets y visualización de artículos de la Knowledge Base, creación de carpetas y artículos, editor HTML de artículos, publicación y borrador de artículos, gestión de concurrencia en edición de contenidos, publicación de artículos en el portal, búsqueda y uso de artículos como respuesta en gestión de tickets
Notificaciones	La herramienta de gestión y seguimiento de incidentes debe poder realizar: Reglas automáticas de supervisión Reglas automáticas de escalamiento y distribución Envío y configuración de mails automáticos Notificaciones y alertas automáticas Creación de múltiples políticas de SLA Asignación automática de políticas de SLA Reglas y notificaciones automáticas como recordatorios de la política y escalamiento automático de ticket
Informes	Nuevos tickets Tickets resueltos Tickets en proceso Intervención de agentes Tiempo promedio de primera respuesta Tickets por canales Contenidos más vistos Contenidos más votados

	Contenidos con más comentarios Agentes con más tickets resueltos Dashboards con indicadores en tiempo real

Los documentos deben estar en español, o traducidos al español.

6. Para **Centro de Contacto**, a fin de demostrar el cumplimiento de las EE.TT, solicitamos al oferente Catálogo o nota del fabricante que compruebe el cumplimiento de las siguientes exigencias:

Centro de Contacto	El oferente deberá incluir una solución de Contact Center IP para 5 agentes y 2 supervisores
Llamadas	Las llamadas al número de help desk deberán ser atendidas en el centro de contacto e integrado a la solución de gestión de incidentes, de tal forma a asociar el número llamante (interno) con las incidencias previamente abiertas.
Emails	Los emails de cuentas definidos como atención de help desk deberán estar integrados al sistema de centro de contacto en la misma herramienta de las llamadas de tal forma a manejar el encolamiento de pedidos independiente al canal de ingreso.
Priorización	La herramienta de contact center debe contemplar la priorización automática por origen del contacto.
Grabación	El 100% de las llamadas y emails deberán ser grabados/almacenados para auditoria y calidad. Se deberán mantener por 3 meses en línea
Reportes	- La solución a proveer como parte del servicio deberá contar con un sistema de reportes que permita obtener por rangos de fechas, técnico de helpdesk, tipo de incidencia, el historial de registros de cantidad de incidencias y tiempos de respuestas. Los mismos podrán ser calendarizados para envío automático por email

Los documentos deben está en español, o traducidos al español.

7. Para **Centro de Contacto**, a fin de demostrar el cumplimiento de las EE.TT, en lo referente a **Llamadas**, lo cual transcribimos a continuación,

Llamadas	Las llamadas al número de help desk deberán ser atendidas en el centro de contacto e integrado a la solución de gestión de incidentes, de tal forma a asociar el número llamante (interno) con las incidencias previamente abiertas.

Solicitamos a los oferentes Catálogo o nota del fabricante que compruebe el cumplimiento de este requerimiento en el sentido de demostrar la integración de Llamadas a la solución de Gestión de incidentes de tal forma a asociar el número llamante (interno) con las incidencias previamente abiertas. Los documentos deben está en español, o traducidos al español.

8. Para **Centro de Contacto**, a fin de demostrar el cumplimiento de las EE.TT, en lo referente a Emails, lo cual transcribimos a continuación,

Emails	Los emails de cuentas definidos como atención de help desk deberán estar integrados al sistema de centro de contacto en la misma herramienta de las llamadas de tal forma a manejar el encolamiento de pedidos independiente al canal de ingreso.

Solicitamos a los oferentes Catálogo o nota del fabricante que compruebe el cumplimiento de este requerimiento, en particular se deberá demostrar la integración requerida entre la atención de help desk al sistema de centro de contacto. Los documentos deben estar en español, o traducidos al español.

9. Para **Centro de Contacto**, a fin de demostrar el cumplimiento de las EETT, en lo referente a Instalación y configuración, lo cual transcribimos a continuación,

Instalación y configuración	- El proveedor deberá realizar, en las instalaciones de la ANDE la instalación del software en un plazo no mayor a 30 días, presentando un cronograma para la realización de dicha tarea. Todos los permisos y accesos necesarios serán revisados y aprobados por la dirección Informática de la Ande.

Solicitamos al oferente la presentación de un cronograma para la realización de la Instalación y configuración del software para el Centro de Contacto.

ANDE

Nota: SAO N° 02

Fecha: 21/10/2020

E-Mail:

10. Para **Centro de Contacto**, a fin de demostrar el cumplimiento de las EETT, en lo referente a Certificación, lo cual transcribimos a continuación, solicitamos a los oferentes presentar dos técnicos certificados en la solución propuesta, quienes deberán ser encargados de la implementación. Las certificaciones deben estar claramente relacionadas a la solución ofertada para Centro de Contacto.

Certificación	- El oferente deberá presentar al menos dos técnicos certificados en la solución propuesta, quienes deberán ser encargados de la implementación

11. De acuerdo a lo requerido en el Pliego de Bases y Condiciones, solicitamos a los oferentes presentar el Plan de Entregas de los servicios cotizados.

Esta solicitud la realizamos conforme al Art. 59 del Decreto Reglamentario N° 2992/2019 por el cual se reglamenta la Ley N° 2051/2003 de Contrataciones Públicas, y su modificatoria la Ley N° 3439/2007.

Plazo para presentación: hasta dos (2) días hábiles a partir de la recepción del presente documento (Art.7 de la Resolución DNCP N° 2490/2019).

Lugar de presentación: Sede Central de la ANDE, sito en Avda. España N° 1268 y Padre Cardozo, directamente en:

División de Tecnología y Desarrollo Informático, (Oficina N°112) o,

Correo Electrónico: quirogav@ande.gov.py, giancarlo_gonzalez@ande.gov.py

Les saludamos muy atentamente.

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

Product Datasheet

Omnichannel Intelligent Software

CHANNELS

Características Generales de todos los canales

DISTRIBUCIÓN OMNICANAL

- Distribución de mensajes: circular, basado en habilidades, balanceo en la carga de trabajo, colas de trabajo y niveles de servicio
- Manejo de cola omnicanal unificada

SUPERVISIÓN

- Panel de supervisión en tiempo real: gráficas e indicadores
- Funcionalidad de coaching
- Monitorización de contactos en espera y asignados a los operadores
- Chat entre el supervisor y los operadores
- Difusión de mensajes y avisos masivos a los operadores
- Configuración y gestión de alarmas referidas a los diferentes indicadores

REPORTES

- Paquete de Reportes con información detallada y estadística
- Envíos programados de reportes por mail y/o vía FTP con interacciones asociadas adjuntas
- Exportación de informes a csv y pdf
- Diseñador de reportes

Características Generales de todos los canales (cont.)

ADMINISTRACIÓN

- Horarios y fechas para campaña activa/inactiva
- Configuración de capacidad de interacciones concurrentes para cada canal
- Administración de mensajes automáticos
- Administración de mensajes pre-definidos: "canned-messages" y autorespuestas
- Configuración de etiquetas para las conversaciones
- Configuración de reglas para categorización de mensajes
- Gestión de usuarios, grupos de trabajo y permisos de acceso
- Administración de bases de conocimiento QnA Maker.
- Administración de base de archivos colaborativa.
- Configuración de umbral de tiempo de espera en el ACD
- Configuración de umbral de nivel de servicio

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS

- Encriptación SSL
- Número de tarjetas de crédito enmascaradas en los históricos
- Full-web
- Soporte para móviles
- Implementación cloud-based y on-premises

INTEGRACIÓN

- Integración con aplicaciones web de front-end
- Integración con formularios web y scripts
- Integración con datos, sistemas y procesos de negocio

ATENCIÓN

- Entorno de trabajo integrado para gestión omnicanal
- Gestión de contactos unificada para todos los canales
- Funciones de gestión y control de los mensajes: tomar /transferir/finalizar
- Atención automática a través de un bot inteligente y transferencia a agente con contexto
- Tipificación de conversaciones con resultados de gestión
- Posibilidad de transferir los mensajes a campaña/agente/nivel de atención
- Historial de conversaciones omnicanal
- Búsqueda de conversaciones a través de numerosos criterios
- Etiquetado de conversaciones
- Comentarios y notas privadas a las conversaciones
- Inserción de Canned Messages en las conversaciones
- Corrector ortográfico multidioma
- Posibilidad de procesar las interacciones a través de Gestión de Casos y Tickets
- Intercambio e historial de archivos y audios adjuntos desde el ordenador o el sistema.
- Bases de conocimientos QnA Maker

DISEÑADOR DE APLICACIONES

- Diseñador de aplicaciones de front-end para gestión de la interacción
- Diseñador de aplicaciones de ITR (Interactive Text Response) y bots

Características Particulares de cada canal

SMS

- Soporte y configuración para múltiples Agentes de SMS basados en HTTP
- Envío masivo de SMS Importación de listas de contacto
- Atención de SMS desde interfaz unificada
- Personalización de cantidad de mensajes concurrentes por agentes
- Mensajes automáticos configurables
- Canned Messages
- Corrección ortográfica e indicador de escritura por idioma
- Configuración de aplicaciones de autoservicio (ITR)
- Configuración bots con inteligencia artificial para automatización de respuestas
- Bases de conocimientos QnA Maker

WHATSAPP

- Atención de mensajes de Whatsapp desde interfaz unificada de OCC
- Posibilidad de envío y recepción de links, fotos, videos y archivos pdf
- Reproductor de mensajes de audio
- Personalización de cantidad de mensajes concurrentes por agentes
- Envio de mensajes salientes a listas de contacto con textos variables y personalizados
- Integración oficial con WhatsApp Business API
- Mensajes automáticos configurables
- Canned Messages
- Corrección ortográfica e indicador de escritura por idioma
- Configuración de aplicaciones de autoservicio (ITR) con capacidad de envío de fotos, videos y archivos
- Configuración bots con inteligencia artificial para automatización de respuestas
- Grabación de mensajes de audio online
- Bases de conocimientos QnA Maker

FACEBOOK

- Gestión de las multiples páginas administradas por una cuenta
- Distribución automática de los mensajes recibidos como:
  - Post en las páginas asociadas a la campaña
  - Comentarios a los posts realizados por la compañía
  - Respuestas a los comentarios
  - Mensajes privados asociados a las cuentas de Facebook gestionadas
- Visualización de imágenes de post y/o comentarios
- Agregar/Visualizar emoticones en las interacciones
- Notificación visual de la existencia de archivo adjunto en mensajes privados
- Visualización de mensajes anidados (post, comentarios, respuestas directas)
- "Like/Unlike" un mensaje/comentario de una conversación
- Publicación de post en las fanpages gestionadas
- Marcar como no leído un mensaje/comentario de una conversación
- Gestión de respuestas a mensajes recibidos:
  - Responder como comentario
  - Responder como "reply"
- Creación y mantenimiento de contactos en base a las interacciones procesadas
- Posibilidad de reabrir una conversación ya finalizada
- Programación de post e indicadores de engagement
- Vista de administración para Owner Post con formularios de edición
- Definición de nivel de servicio por cuenta
- Configuración de aplicaciones de autoservicio (ITR)
- Configuración bots con inteligencia artificial para automatización de respuestas
- Canned Messages
- Configurar respuestas automáticas de Messenger
- Bases de conocimientos QnA Maker

Características Particulares de cada canal (cont.)

TWITTER

- Distribución automática de tweets recibidos:
  - Menciones directas
  - Menciones indirectas
  - Mensajes directos (direct messages)
- Dejar de seguir usuarios
- Retweetear
  - Retweetear una mención directa
  - Retweetear una mención indirecta
- Auto-follow ante una mención de un usuario
- Visualización de mensajes anidados (menciones directas, indirectas y mensajes directos)
- Vista de administración para Owner Post con formularios de edición
- Seguir usuarios
- Gestión de respuesta a tweets recibidos
  - Responder menciones directas
  - Responder menciones indirectas
  - Responder mensajes directos
- Generación de tweets:
  - Tweet broadcast
  - Mención (ya sea o no contacto)
  - Mención indirecta (ya sea o no contacto)
  - Mensaje directo a un seguidor
  - Posibilidad de agregar url shortener
  - Agregar/Visualizar emoticones
- Visualización de las imágenes existentes en los tweets
- Creación y mantenimiento de contactos en base a las interacciones procesadas
- Canned Messages
- Corrección ortográfica e indicador de escritura por idioma
- Configuración de aplicaciones de autoservicio (ITR)
- Configuración bots con inteligencia artificial para automatización de respuestas
- Bases de conocimientos QnA Maker

INSTAGRAM

- Gestión de las multiples cuentas
- Distribución automática de los mensajes recibidos como:
  - Menciones
  - Comentarios a los posts
  - Respuestas a los comentarios
- Visualización de imágenes de post y/o comentarios
- Agregar/Visualizar emoticones en las interacciones
- Visualización de mensajes anidados (post, comentarios)
- Dar "Like/Unlike" a un mensaje/comentario de una conversación
- Gestión de respuestas a mensajes recibidos
  - Responder como comentario
- Creación y mantenimiento de contactos en base a las interacciones procesadas
- Posibilidad de reabrir una conversación ya finalizada
- Definición de nivel de servicio por cuenta
- Canned Messages
- Bases de conocimientos QnA Maker

YOUTUBE

- Gestión de las múltiples cuentas
- Detección de videos publicados o videos en vivo realizados
- Obtención automática de comentarios en videos publicados o en vivo
- Generación de respuestas a comentarios
- Visualización de videos dentro de la plataforma
- Gestión de videos (eliminar, editar título, privacidad)

APP STORE & GOOGLE PLAY STORE

- Obtención de la lista de reviews
  - Usuario
  - Review
  - Calificación
- Realizar respuestas a reviews

Características Particulares de cada canal (cont.)

VIDEOLLAMADA

- Solución full WebRTC (no requiere instalación en el cliente)
- Grabación de video y llamada
- Integración con sitio web
- Compartir aplicaciones y pantalla (screen share)
- Envío de documentos y archivos mediante webchat integrado

WEBCHAT

- Formularios de login, pre-atención y encuestas post-chat personalizables fácilmente adaptables a la estética de la empresa
- Personalización de ventanas de chat: tamaño, colores, fuente, imágenes, botones y posiciones
- Posibilidad de definir botón de inicio para colocar en la página principal
- Configuración de triggers para mostrar ventanas de chat automáticamente
- Mensajes automáticos configurables de bienvenida, finalización, fuera de horario, espera de agente disponible y nombre de agente asignado
- Configuración de chats concurrentes
- Posibilidad de integración con Google Analytics
- Historial de navegación de contactos
- Canned Messages
- Corrección ortográfica e indicador de escritura por idioma
- Configuración de aplicaciones de autoservicio (ITR)
- Configuración bots con inteligencia artificial para automatización de respuestas
- Configuración de formularios para la atención fuera de horario
- Bases de conocimientos QnA Maker

VOZ

- Integración telefónica con PSTN y PBX
- Agentes remotos
- Grabación de audio y pantallas

FORMULARIOS WEB

- Diseño de formularios de contacto con estética personalizable
- Configuración de canales y cuentas para respuesta
- Configuración de reglas de respuesta
- Personalización de campos del formulario
- Configuración de umbral de tiempo de espera en el ACD
- Configuración de umbral de nivel de servicio

MAIL

- Configuración de umbral de nivel de servicio
- Configuración de umbral de tiempo de espera en el ACD
- Completo editor de texto
- Corrección ortográfica por idioma
- Vinculación de correos a una misma conversación
- Posibilidad de marcar correo como SPAM
- Configuración de respuesta automática personalizada por campaña
- Posibilidad de imprimir una conversación de correo
- Exportación de correos a PDF
- Funcionalidad de agregar copia /copia oculta en un correo
- Configuración de cantidad de correos concurrentes
- Configuración de firma html y fuente por defecto para los correos
- Editor de texto
- Posibilidad de adjuntar archivos
- Posibilidad de predeterminar cuenta para copia oculta por campaña
- Funcionalidad de responder/responder a todos/reenviar
- Posibilidad de utilizar distintas plantillas html dentro del cuerpo del mail
- Canned Messages con texto enriquecido
- Bases de conocimientos QnA Maker

Características Particulares de cada canal (cont.)

LLAMADAS ENTRANTES

- Distribución de llamadas:
  - En base a habilidades, circular, mayor carga y balanceo de carga
  - En base a datos de negocio, ANI, DNIS y reglas de prioridad
  - En base a segmentación de clientes
- Devolución de llamadas (Callback)
- Correo de voz durante o al finalizar la espera
- Agendar llamadas para un posterior contacto con tu cliente
- Anuncio de posición en la cola
- Anuncio de tiempo de espera
- Múltiples campañas con blending entrante y saliente
- Bases de conocimientos QnA Maker

LLAMADAS SALIENTES

- Marcación Automática Multimodal: Predictiva, Progresiva,
- Preview
- Mensajes masivos de voz
- Velocidad de inyección de llamadas regulada
- Marcación simultánea de múltiples listas de marcación
- Reciclado de listas de marcación en base a códigos de resultado
- Priorización de contactos en listas de marcación
- Gestión de listas de supresión
- Múltiples números telefónicos por cada contacto
- Análisis progresivo de la llamada
- Detección de contestador automático
- Reglas de marcación por tipo de número telefónico y rango horario
- Bases de conocimientos QnA Maker
- Blaster de voz al final de la frase 'Marcación Automática
- Multimodal: Predictiva, Progresiva,'
- Integración con campañas de marketing

AUTOGESTIÓN

- Sistemas de IVR, con transferencia de llamada y contexto al contact center
- Asistentes Virtuales y portales de voz cognitivos, con transferencia de llamada y contexto al contact center

INTEGRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN

- Automatización de procesos entre sistemas de información (workflows)
- Acceso a bases de datos vía ODBC
- Integración con sistemas Host vía TCP/IP y Named Pipes
- Integración con Minis y Mainframes (IBM390, AS400, RS6000, otros)
- Intercambio de mensajería estándar (ISO8583, SWIFT, CNAB, XML) y/o propietaria entre sistemas
- Invocación de procesos y componentes externos (COM, CORBA, SOAP, RPC)
- Integración con soluciones de middleware (IBM-MQ Series, etc)

inConcert
CONTACT CENTER TECHNOLOGY

www.inConcertCC.com

En inConcert desarrollamos avanzada tecnología omnicanal, potenciada con inteligencia artificial, con el objetivo de lograr clientes felices y empresas rentables. Desde 2001 entregamos soluciones llave en mano de contact center, marketing, ventas, servicio al cliente y cobranza especializada, en reducir costos, mejorar procesos de atención y brindar una excelente experiencia al usuario.
Por más información visita **www.inConcertCC.com**

E-SERVICES

E-Services S.R.L.
España 2028, piso 3
Tel: +595216156 15
www.es.com.py

Asunción, 23 de octubre de 2020

Señores
Administracion Nacional de Electricidad

De nuestra consideración:

REF.: Licitación Pública Nacional ANDE N° 1562/2020 para el Servicio de Gestión Preventiva y Monitoreo de Red Informática de la ANDE ID.:375781

Respuestas a pedido de aclaración, Nota SAO N° 02

Nos dirigimos a Uds. a fin de responder la nota en referencia.

Respuestas

1.- Hemos presentado el detalle de la Solución propuesta, folios 142 y 143 de la oferta presentada. Igualmente pasamos a detallar y adjuntamos.

Item 1
Nagios XI Enterprise Edition

Item 2
Nagios Xi Enterprise Edition

Item 3:
Nagios Network Analyzer

Item 4
inConcert HelpDesk

Item 5:
inConcert Omnichannel Contact Center

2.- Dicha información se encuentra en la oferta presentada con número de folio desde el numero 57 al 71 al Se Adjunta el documento solicitado

3 - Los certificados se encuentran en la oferta presentada en los folios 42, 43, Se adjuntan los certificados técnicos

4 - Anexamos catalogo en español y a continuación link original del sitio del fabricante: https://assets.nagios.com/downloads/nagiosxi/docs/How_To_Use_Capacity_Planning.pdf

5.- Se presento nota de fabricante que confirma que soporta todos los items requeridos en los folio 52 (adjuntos), adicionalmente se adjuntan catalogos del fabricante.

E-SERVICES S.R.L.
RUC: 80048951-9
Tel.: 021 615 615

E-SERVICES

E-Services S.R.L.
España 2026, piso 3
Tel: +595216156 15
www.es.com.py

6.- Se presento nota de fabricante que confirma que soporta todos los requerimientos tecnicos folios 52 (adjunto), adicionalmente se anexa catalogo del fabricante

7 - Se presento nota de fabricante que confirma que soporta todos los requerimientos tecnicos folio 52(adjunto), adicionalmente se anexa catalogo del fabricante

8.- Se presento nota de fabricante que confirma que soporta todos los requerimientos tecnicos folio 52 (adjunto), adicionalmente se anexa catalogo del fabricante

9 - El cronograma se detalla a continuación:

Duración	Tarea	Descripción
Inicio	Firma contrato	Inicio
1 semana	Servidor	Configuración del servidor
1 semana	Sistema	Instalación y configuración Sistema Nagios e inConcert
2 semanas	Entrega	Instalación y puesta en funcionamiento en Ande

10 - Los certificados se encuentran en la oferta presentada en los folios 53,54,55,144,145,146. Se adjuntan los certificados técnicos.

11.-El Plan de entregas se encuentra en la oferta presentada en el folio 06. Se Adjunta plan de entregas

Esperando haber respondido convenientemente vuestra solicitud, quedamos a disposición y les saludamos con distinguida consideración.

Gustavo Villate
Representante Legal

E-SERVICES S.R.L.
RUC: 80048951-9
Tel.: 021 615 615