MEMORANDUM D.G.T.A. N°160/2019

A	:	**LIC. MIGUEL A. CALDERON F.,** Jefe. Dpto. Gestiones Tecnológicas y Administrativas.
DE	:	**OSVALDO R. MORENO R.,** Jefe. Área de Gestión Tecnológica.
FECHA	:	18 de junio de 2019.
REFERENCIA	:	Remitir Especificación Técnica.

Me dirijo a Usted y por su intermedio a quien corresponda, a fin de remitirle la Evaluación Técnica para el llamado **LCO N° 58/2019 "Servicio de Soporte Técnico de Switches y Otros Equipos de Conectividad del Edificio Central" con ID N° 359.347.**

Se Adjunta:

- Planilla de Evaluación Técnica.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para saludarlo Atentamente.

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe.
Dpto. de Gestiones Tecn. Y Adm.

A la Dirección de Bienes y Suministros, para los fines pertinentes.

Lic. Eduardo Bergottini
Director.
Dirección de TICs.

Evaluaciones Técnicas

ITEM 1 - Soporte Técnico extendido para equipos CISCO

Especificaciones Generales	LOGICALIS S.A.
Asistencia en el sitio El objetivo principal del trabajo es Brindar Soporte Técnico para los equipos indicados en la Planilla "Anexo I". 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 (*)**
Horario de Atención y Tiempo de Respuesta **PPS:** El periodo principal para el servicio de atención: las 24 horas del día, los 7 días a la semana (24x7). Para la reposición de las partes dañadas de los equipos establecidos según "Anexo I", se indica en las líneas por una parte 8x5xNBD (de Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 hs, con reposición de partes al siguiente día hábil), y por otra parte, según la modalidad 24x7x4 (de Lunes a Lunes, con reposición de partes dentro de las 4 horas posterior a realizarse la solicitud de recambio).	**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 lunes, 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**

Jazmín Camarra
Técnica Verificadora
Area G.T. - DGTA
Dirección TIC - MOPC

Osvaldo R. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe
Dpto. de Gestiones Téc. y Adm.
Dirección TICs - MOPC

Lic. Eduardo Bergotti
Director
Dirección Tics

Documentación El proveedor deberá enviar vía e-mail en todos los casos, la documentación con los detalles de los problemas encontrados, de la solución realizada. La dirección de e-mail deberá ser proveída por la contratante una vez se adjudique, al proveedor.	**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 líneas del "Anexo I" con la modalidad 24x7x4, para poder mantener los equipos bajos cobertura de soporte y NBD (Next Business Day o siguiente día hábil) para los equipos según la modalidad 8x5xNBD, 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 sus personales con 3 CCNP, un personal con certificación CCDP, un personal con certificación ITIL. 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	**CUMPLE**

Jazmín Gamarra
Técnica Verificadora
Area G.T. - DGTA
Dirección TIC - MOPC

Osvaldo R. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe
Dpto. de Gestiones Téc. y Adm
Dirección TICs - MOPC

Lic. Eduardo Bergoth
Director
Dirección Tic's

deberá especificar el Nivel de servicio ofrecido que deberá comprender el periodo especificado en la columna cobertura de cada ITEM del ANEXO I	
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: **Elaboración, Gestión y Administración de Proyectos de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC's):** 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**

Jazmín Gamarra
Técnica Verificadora
Area G.T. - DGTA
Dirección TIC - MOPC

Osvaldo R. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe
Dpto. de Gestiones Téc. y Adm.
Dirección TICs - MOPC

Lic. Eduardo Berg
Director
Dirección TIC

1.2.- Documentos que Avalen la Experiencia La empresa oferente deberá presentar las siguientes documentaciones: a) 2 (dos) notas como mínimo, 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 "Experiencia Comprobable".	**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**

(*)

1. CALL CENTER: 0800 111010 (Gratis desde COPACO) ó 021233648 – 021233649.

2. GUARDIA (18:00 a 8:00 am y fines de semana) +595981433380 +595971272430.

3. CORREO ELECTRONICO: Help.24@la.logicalis.com con copia a soportepy@la.logicalis.com

Planilla de Equipamientos para el Soporte Técnico (Anexo I)

ítem	Tiempo de Respuesta	Reposición de Partes	Código de Parte	Cantidad	Número de Serie (a)	Cumple/No Cumple
1	On site	8x5xNBD	AIR-AP1242AG-A-K9	1	FTX1039B06G	CUMPLE
2	On site	8x5xNBD	AIR-AP1242AG-A-K9	1	FTX1553B036	CUMPLE
3	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-ABULK	1	FGL1711ZAES	CUMPLE
4	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-ABULK	1	FGL1711ZAET	CUMPLE
5	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-ABULK	1	FGL1711ZAEW	CUMPLE

Jazmín Gamarra
Técnica Verificadora
Area G.T. - DGTA
Dirección TIC - MOPC

Osvaldo R. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe
Dpto. de Gestiones Téc. y Adm.
Dirección TICs - MOPC

Lic. Eduardo Bergoff
Director
Dirección TICs

6	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-ABULK	1	FGL1711ZAEX	CUMPLE
7	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-ABULK	1	FGL1711ZAEY	CUMPLE
8	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-ABULK	1	FGL1711ZAEZ	CUMPLE
9	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-ABULK	1	FGL1711ZAF0	CUMPLE
10	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-ABULK	1	FGL1711ZAF3	CUMPLE
11	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-A-K9	1	FTX1903GHA6	CUMPLE
12	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-A-K9	1	FTX1903GHA7	CUMPLE
13	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-A-K9	1	FTX1903GHAR	CUMPLE
14	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-E-K9	1	FGL1711ZAE5	CUMPLE
15	On site	8x5xNBD	AIR-CAP2602E-E-K9	1	FGL1711ZAE7	CUMPLE
16	On site	24x7x4	AIR-CT5508-50-K9	1	FCW1709L0EK	CUMPLE
17	On site	24x7x4	ASA5525-IPS-K9	1	FGL171140V9 (*)	CUMPLE
18	On site	8x5xNBD	CISCO2911/K9	1	FTX1450A0CM	CUMPLE
19	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1711AJDE	CUMPLE
20	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1711AJD8	CUMPLE
21	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1711AJD7	CUMPLE
22	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1711AJDC	CUMPLE
23	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1711AJD4	CUMPLE
24	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1711AJD1	CUMPLE
25	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1711AJD2	CUMPLE
26	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FJC1903A2RS	CUMPLE
27	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FJC1903A2RR	CUMPLE
28	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1604AH64	CUMPLE
29	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1604AH62	CUMPLE
30	On site	8x5xNBD	CISCO2911-SEC/K9	1	FTX1604AH61	CUMPLE
31	On site	24x7x4	CISCO3925-SEC/K9	1	FTX1711AJKN	CUMPLE
32	On site	24x7x4	VS-C6506E-SUP2T	1	SAL1702WCTY	CUMPLE
33	On site	8x5xNBD	WS-C2960-48TC-L	1	FOC1241Y0KG	CUMPLE
34	On site	8x5xNBD	WS-C2960X-24TS-L	1	FOC1851S3YT	CUMPLE
35	On site	8x5xNBD	WS-C2960X-24TS-L	1	FOC1851S3YK	CUMPLE
36	On site	8x5xNBD	WS-C2960X-24TS-L	1	FOC1851S3YC	CUMPLE
37	On site	8x5xNBD	WS-C2960X-24TS-L	1	FOC1851S3WW	CUMPLE
38	On site	8x5xNBD	WS-C2960X-48TS-L	1	FCW1845A6ZA	CUMPLE
39	On site	8x5xNBD	WS-C2960X-48TS-L	1	FCW1845A709	CUMPLE
40	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1652W2Z6	CUMPLE
41	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1652W2KW	CUMPLE
42	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1642X20P	CUMPLE
43	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1652W30N	CUMPLE
44	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1652W2ZV	CUMPLE
45	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1635Z0TE	CUMPLE
46	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1652W2ZU	CUMPLE
47	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1652W30X	CUMPLE
48	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1652W30K	CUMPLE
49	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1652W30L	CUMPLE
50	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-24T-S	1	FDO1652W2XM	CUMPLE
51	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FDO1703W34M	CUMPLE
52	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FDO1703W386	CUMPLE
53	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FDO1707R0MM	CUMPLE

Jazmín Gamarra
Técnica Verificadora
Area G.T. - DGTA
Dirección TIC - MOPC

Osvaldo R. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Mi...
Dpto. de Gestiones Tec. y Adm.
Dirección TICs - MOPC

Lic. Eduardo Bergotti
Director

54	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FDO1707R0ND	**CUMPLE**
55	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FDO1707R0RU	**CUMPLE**
56	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FDO1707R0N0	**CUMPLE**
57	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FDO1703W37V	**CUMPLE**
58	On site	8x5xNBD	WS-C3560X-48T-S	1	FDO1707R0RP	**CUMPLE**
59	On site	8x5xNBD	WS-C2960-48TC-L	1	FCQ1615Y0UZ	**CUMPLE**

El oferente adjudicado deberá brindar soporte por parte del Fabricante de la marca solicitada hasta la fecha de finalización del ciclo de vida de los equipos que se encuentran en la planilla citada más arriba y una vez finalizado el soporte de fábrica se aceptará el servicio de soporte de la empresa adjudicada contemplando las mismas exigencias establecidas en las especificaciones técnicas en este PBC.	**CUMPLE**

Jazmin Gamarra
Técnica Verificadora
Area G.T. - DGTA
Dirección TIC - MOPC

Osvaldo R. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe
Dpto. de Gestiones Téc. y Adm.
Dirección TICs - MOPC

Lic. Eduardo Bergotti
Director
Dirección TI...