COPACO S.A.

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE
COMUNICACIONES S.A.
Gerencia Operativa de Contrataciones
División Licitaciones
Alberdi Nº 619 – 1er. Piso
Asunción - Paraguay

Asunción, 9 de mayo de 2012

A LOS OFERENTES:

REF.: LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS Nº 3/2012 – "AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DEL SESSION BORDER CONTROLLER SBC – ACME PACKET – AD REFERÉNDUM"

ACLARACIÓN Nº 1

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, a fin de responder a la consulta realizada por una firma, potencial oferente en la Licitación por Concurso de Ofertas de referencia.

CONSULTA 1
¿Qué nivel de Soporte y Servicios son requeridos en la LCO de referencia?

RESPUESTA 1
El oferente deberá proporcionar soporte técnico por 1 (uno) año, contados a partir de la fecha de la Aceptación Técnica Provisoria, de manera a proveer:

- ✓ La entrega en correcto funcionamiento de los equipos a ser instalados y/o actualizados.
- ✓ Todas las documentaciones e informaciones referentes a las licencias instaladas y las actualizaciones realizadas así como de toda la documentación o protocolo de resolución de inconvenientes surgidos en ese periodo de tiempo.
- ✓ Respuesta inmediata a los problemas surgidos.
- ✓ Disponibilidad de 24x7.
- ✓ Resolución de problemas en el menor tiempo posible.

Soporte Técnico Remoto (24x7x365): Para ello el oferente deberán adecuar los requerimientos técnicos necesarios, bajo sus expensas, a fin de permitir que los ingenieros de ACME-PACKET puedan dar el respaldo suficiente a los requerimientos relacionados con la gestión del Session Border Controller, asistencia para la localización de fallas, procedimientos de diagnóstico, así como de Actualizaciones Correctivas de Software, acorde a su disponibilidad, a fin de restablecer y solucionar problemas vinculados al SBC-ACME PACKET, por el periodo de un año.
La modalidad de asistencia técnica requerirá que ante toda situación de falla o evento que requiera la asistencia técnica correspondiente (procedimiento de mantenimiento preventivo, correctivo, configuraciones, actualizaciones de software, consultas técnicas) sean efectuados los análisis, diagnostico, procedimientos y configuraciones con acompañamiento del personal técnico de COPACO, en todas las etapas del proceso de solución. Al término de cada evento el oferente deberá proveer la documentación completa de los procedimientos implementados al personal técnico designado por COPACO, en un plazo no mayor de 48 hs. posterior a la solución de falla o evento.
El equipamiento afectado a esta asistencia técnica consiste en: equipos Acme Packet, modelo NN4250 y sus funcionalidades asociadas, el cual incluye 2 (dos) cluster HA para 4000 sesiones cada una tanto para clase4 y clase5, y una maqueta para 250 sesiones.
Se deberá asegurar la entrega en correcto funcionamiento de los equipos a ser instalados y/o actualizados.
Deberán ser entregadas a la COPACO, todas las documentaciones e informaciones referentes a las licencias instaladas y las actualizaciones realizadas, así como de toda la documentación o protocolo de resolución de inconvenientes surgidos durante el periodo de duración del contrato.
Favor remitirse a la Adenda N° 4.

Atentamente,

Ing. Norma Fernández
Gerente – U.O.C.
Gerencia Operativa de Contrataciones