Coordinacion Unidad Operativa de Contratacion

ADENDA N° 3

Asunción, 15 NOV 2017

SEÑORES
OFERENTES
PRESENTE

La Coordinación de la Unidad Operativa de Contratación (CUOC) del Ministerio de Hacienda, de conformidad a lo establecido en la Ley 2051/03, procede a emitir las siguientes Enmiendas al Pliego de Bases y Condiciones de la ***Contratación Directa Nº 31/17*** convocada por este Ministerio para la contratación de **"SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA ABOGACIA DEL TESORO"- - ID 337.097.**

Asimismo, les recordamos que la presente enmienda, formará parte del Pliego de Bases y Condiciones; y, por consiguiente, será de observación y aplicación obligatoria por parte de los oferentes.

ENMIENDA 1: ANEXO C - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS BIENES O SERVICIOS A SER ADQUIRIDOS

Descripción:

"SERVICIOS DE SOPORTE INFORMÁTICO A USUARIOS (HELP DESK) PARA ABOGACÍA DEL TESORO"
Prestación de servicio de soporte informático a usuarios del Ministerio de Hacienda - Abogacía del Tesoro.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

1- Presencia de, al menos, un personal full time que asista a los funcionarios en la solución de problemas tecnológicos diarios. Detectar, evaluar y corregir situaciones de riesgo básico. Servirá de ayuda en caso de fallas imprevistas y asistencia en el seguimiento de los casos a ser resueltos. Horario requerido de lunes a viernes de 7:00 a 17 Hs.
2- Apoyo en la instalación de computadoras, impresoras, escáner u otro tipo de equipo informático de escritorio proveído por el Ministerio de Hacienda – Abogacía del Tesoro.
3- Apoyo en la instalación y configuración de software proveídos por el Ministerio de Hacienda para las estaciones de trabajo con sistemas operativos Windows, paquete office y antivirus.
4- Mantenimiento preventivo de los equipos informáticos de oficina que deberá incluir las siguientes tareas:
   .4-1. Revisión y limpieza de PCs (interna y externa)
      .4-1.1. Revisión y limpieza de CPU
      .4-1.2. Revisión y limpieza de monitor
      .4-1.3. Revisión y limpieza de teclado

Coordinacion Unidad Operativa de Contratacion

ADENDA N° 3

.4-1.4. Revisión y limpieza de mouse
.4-2. Revisión y limpieza de escáner (interna y externa)
.4-3. Revisión y limpieza de impresora (interna y externa)
.4-4. Borrado de archivos temporales (previa conformidad del usuario)
.4-5. Actualización de firma de base de antivirus
.4-6. Chequeo general del sistema operativo
.4-7. Prueba de funcionamiento y firma de conformidad del usuario
.4-8. Presentación de informe de los trabajos realizados con listado de todos los equipos afectados y las conformidades de usuarios.

El mantenimiento preventivo será realizado cada 6 meses y será exigido que la empresa presente un cronograma de trabajo que será aprobado por Abogacía del Tesoro.

5- El oferente deberá contar como mínimo con 2 (dos) técnicos certificados en soluciones de backup; para la realización de backup semanal e informe mensual de los servidores de la Abogacía del Tesoro. Además deberá proveer una licencia de software de administración de copia de seguridad basado en la capacidad de un 1 TB y mantenimiento del software por 12 meses (Licencia para Gobierno)

REQUERIMIENTOS ADICIONALES.

1- **Escalamiento:** cuando ocurre algún imprevisto que por su naturaleza no sea posible resolverlo localmente, se deberá escalar el problema más alto.

2- **Informe de Servicios:** mensualmente se presentará a la convocante un detalle de los trabajos realizados durante ese periodo. Además, podrá informar de fallas o problemas posibles, con objeto de reducir el riego de caídas del servicio o interrupción un proceso interno de la Abogacía del Tesoro. El informe será revisado y aprobado por un responsable asignado por la Abogacía del Tesoro para el pago correspondiente del servicio.

3- **Soporte de puesto de red:** la contratada deberá realizar una verificación semanal de los puestos de red y deberá brindar los servicios de mantenimiento correctivo para los puntos de red con problemas, esto incluye cambio de fichas RJ45 y/o remplazo de los patch cord; los materiales necesarios serán proveídos por la contratante.

4- **Certificaciones:** la contratada deberá contar con certificaciones de Microsoft, estos certificados son:
   1- **Microsoft Certified Solutions Expert**
      - Certification/Version Server Infraestructure
   2- **Mircosoft Certified Solutions Associate**
      - Certification/Version: Office 365

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION ADMINISTRATIVA
COORD. UNIDAD OPERTIVA DE CONTRATACIONES

Coordinacion Unidad Operativa de Contratacion

ADENDA N° 3

- Certification/Version: Windows Server 2012
- Certification/Version: Windows Server 2008
- Certification/Version: Windows 7

3- **Microsoft Certified Profesional**
- Certification/Version: Microsoft Certified Profesional

5- **Acuerdo de confidencialidad:** La Abogacía del Tesoro del Ministerio de Hacienda entiende la Importancia de los Datos como entidad del Sector Público y por consiguiente la importancia sobre la confidencialidad de los mismos. Por este motivo se requiere un apartado y/o acuerdo de Confidencialidad entre las partes Durante y después de la Vigencia del Contrato.

Perfil del personal de soporte (TI)

- Profesional o Estudiante de primeros años de carreras de TI;
- Experiencia mínima de 2 años en soporte a usuarios o soporte técnico.
- Cursos de Soporte a Microsoft Office y Windows Desktop a realizarse en el transcurso del Contrato de Servicios.

Además, Soporte con escalamiento a Ingenieros Microsoft para casos que no puedan ser solucionados en el área (3 horas mensuales in situ, ilimitado telefónicamente). Para esto se prevé que el proveedor tenga de manera activa al menos 3 ingenieros certificados.

TODO LO NO MENCIONADO EN LAS ENMIENDAS PRECEDENTES SIGUEN INVARIABLES Y SIN MODIFICACIONES ALGUNAS.

Econ. Francisco Valiente
Encargado de Despacho
Res. D.A. N° 578/17
Coordinación Unidad Operativa de Contratación