Coordinacion Unidad Operativa de Contratacion

ADDENDA N° 2

Asunción, 16 de Setiembre de 2015

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 la siguiente Enmienda al Pliego de Bases y Condiciones de la ***Contratación Directa N° 38/15*** convocada por este Ministerio para el **"SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA LA ABOGACÍA DEL TESORO" ID N° 298.395.**

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 A

Prórroga del plazo para realizar consultas: Punto 7

La fecha y hora límites para realizar consultas será el día Martes 22 de Setiembre de 2015, hasta las 09:30 horas.

Prórroga del plazo de presentación y Apertura de Sobres: punto 17-18

La presentación y Apertura de Sobres Ofertas se realizará el día Viernes 25 de Setiembre de 2015, a las 09:30 horas en la Coordinación de la Unidad Operativa de Contratación del Ministerio de Hacienda, sito en Estrella N° 345 c/ Chile – 5to. Piso del Edificio CITICENTRO.

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORD. UNIDAD OPERTIVA DE CONTRATACIONES

Coordinacion Unidad Operativa de Contratacion

ADDENDA N° 2

ENMIENDA 2: ANEXO C – Especificaciones Técnicas

Especificaciones técnicas de los bienes o servicios a ser adquiridos

"SERVICIOS DE SOPORTE INFORMÁTICO A USUARIOS (HELP DESK) PARA ABOGACÍA DEL TESORO"

Descripción:

Prestación de servicio de soporte informático a usuarios del Ministerio de Hacienda - Abogacía del Tesoro)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

1- Presencia de 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
- .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.

MINISTERIO DE HACIENDA * DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA * COORD. UNIDAD OPERTIVA DE CONTRATACIONES

Coordinacion Unidad Operativa de Contratacion

ADDENDA N° 2

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.

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 las tomas 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.

5- **Certificaciones:** la contratada deberá contar con certificaciones de Microsoft, estos certificados son:
   - **Microsoft Certified Solutions Expert**
     - Certification/Version Server Infraestructure
   - **Mircosoft Certified Solutions Associate**
     - Certification/Version: Office 365
     - Certification/Version: Windows Server 2012
     - Certification/Version: Windows Server 2008
     - Certification/Version: Windows 7
   - **Microsoft Certified Profesional**
     - Certification/Version: Microsoft Certified Profesional

6- **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

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

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.

PLAN DE ENTREGAS

El lugar donde ser prestaran los servicios será la Abogacía del Tesoro del Ministerio de Hacienda sito en la calle Eduardo Víctor Haedo Nº 103 esquina Independencia Nacional, Ciudad de Asunción y una vez Efectuada la adjudicación y formalización del contrato, el Oferente deberá iniciar la prestación de los servicios en un plazo máximo de 3 (TRES) días hábiles posteriores a la recepción de la Orden de Servicio.

Atentamente.

MINISTERIO DE HACIENDA
REPÚBLICA DEL PARAGUAY
PAZ Y JUSTICIA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORD. UNIDAD OPERTIVA DE CONTRATACIONES

LIC. NATALIA MARTÍNEZ
COORDINADORA
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN