DTIC'S
Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
Poder Judicial - Paraguay

DTICE-15- 249

Asunción, viernes, 14 de agosto de 2015

Señor
Lic. Roberto Ignacio Torres Cardozo, Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas
Presente:

Me dirijo a Usted en referencia a la Nota CEO N° 830/2015 PAC. 25/2015 "SERVICIO DE SOPORTE REMOTO Y ASISTENCIA TECNICA DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA" a de remitir el dictamen técnico solicitado y las copias del PBC y Oferta respectiva.

Sin otro particular lo saludo atentamente.

Lic. Julia Centurión de Morales
Directora

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
14 AGO. 2015
Recibido por: ISAAC ORTIZ
Aclaración: CSJ - DGAF Hora: 9:20

RECIBIDO
Exp. No. 1333

A: **Lic. Julia Centurión de Morales, Directora**
Dirección TIC's

DE: **Casildo S. Miranda M., Asesor**
Dirección TIC's

CASILDO S. MIRANDA M.
Técnico
Redes y Comunicaciones

FECHA: **14-08-15**

OBJETO: Remitir Evaluación Técnica correspondiente al PAC N° 25/2015 "Servicio de Soporte Remoto y Asistencia Técnica de Equipos de Comunicación de la Corte Suprema de Justicia"

Por el presente remito la evaluación técnica correspondiente al PAC N° 25/2015 "Servicio de Soporte Remoto y Asistencia Técnica de Equipos de Comunicación de la Corte Suprema de Justicia" oferta presentada por la empresa **TEISA (Tecnología en Electrónica e Informática Sociedad Anónima),** la misma cumple con todo lo solicitado en el PBC, además ha cotizado de acuerdo al anexo de equipos comprendidos en el presente llamado.

Especificaciones Técnicas	Evaluación
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. ASPECTOS GENERALES. El contrato de Servicio tiene por objeto establecer los términos y condiciones que regirán los servicios de soporte técnico que la Empresa prestará a favor de la Corte Suprema de Justicia (CSJ), respecto de los equipos de comunicación de su propiedad. Las características técnicas de los EQUIPOS que serán objeto del servicio de soporte técnico se detallarán en un Anexo que forma parte de este documento, los cuales se encuentran alojados en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DTIC) de la Corte Suprema de Justicia, en la Dirección del Registro del Automotor (DRA) y en los Tribunales y Juzgados conforme la individualización consignada en el anexo referido.	Cumple
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO La modalidad de atención es remota desde el Centro de Operación de la Empresa, y presencial de acuerdo a la planificación acordada con el Área de Redes de la CSJ y la demanda en atención a los desperfectos que se presenten. Toda la asistencia brindada en el marco del servicio contratado deberá ser documentada en el legajo correspondiente a la CSJ a través de solicitudes de servicio que serán emitidas por el Responsable del Área de Redes de la DTIC's, tanto para los casos de las horas de Soporte para Emergencia "in situ", como para las actualizaciones. Las horas de soporte operativo podrán ser documentadas a través del correo electrónico con la aprobación del cliente en cuanto al trabajo efectuado y su duración. Los servicios de soporte remoto y asistencia técnica en sitio deben prestarse es esquema 7 X 24. El postulante deberá contar las condiciones necesarias (línea telefónica, helpdesk, dispositivo móvil para escala de problemas) donde la Corte Suprema de Justicia pueda reportar los incidentes y solicitar la asistencia. De acuerdo al reporte de incidente se determinara la necesidad de hacer la visita en sitio. No debe ser limitado el número de incidentes, por lo que será ilimitado durante la duración del contrato. Los servicios de asistencia técnica "en sitio", deben ser prestados por el Contratado en la Dirección de Dirección de Tecnología de la Información de la Corte Suprema de Justicia, en la Dirección del Registro del Automotor, o en las localidades individualizadas en el Anexo correspondiente a los equipos sobre los que se contrata el servicio.	Cumple
SOPORTE REMOTO Y ASISTENCIA TÉCNICA. La prestación del Servicio de Soporte Remoto y de Asistencia Técnica deberá comprender las siguientes actividades: • Configuraciones iniciales y cambios de estructura de los equipos detallados en el anexo de equipos comprendidos. • Configuración y actualización del sistema operativo de equipos ante eventuales fallas. • Análisis de problemas de tráfico y problemas de acceso de seguridad. • Soporte para problemas operativos remotos o presenciales. • Servicio de Actualización de sistemas operativos y Firmwares (documentados por equipo intervenido). • Verificación de enlaces de fibras ópticas y transceiver dentro del backbone y módulos de fibras de switch de pisos según especificaciones dadas.	Cumple
SOLICITUDES DE INCIDENTES: • SOPORTE REMOTO: el reclamo será iniciado vía telefónica, la convocante emitirá una Orden de Servicio en un periodo no mayor a 1 (una) hora de haber realizado el reclamo	

vía telefónica, dicha orden será remitida vía fax y/o mail. Los oferentes tendrán 1 (una) hora luego de haber recibido la orden de servicio para empezar a realizar los trabajos. • ASISTENCIA TÉCNICA: el reclamo será iniciado vía telefónica, la convocante emitirá una Orden de Servicio en un periodo no mayor a 1 (una) hora de haber realizado el reclamo vía telefónica, dicha orden será remitida vía fax y/o mail. Los oferentes deberán dar una respuesta ante un evento en un lapso no mayor a 6 (SEIS) horas desde la recepción de la Orden de Servicio por parte del Área de Redes de la DTIC's de la CSJ para Asunción y de 24 (VEINTICUATRO) horas para el interior. La Empresa atenderá todas las solicitudes que sean procesadas por el sistema habilitado para la prestación del soporte y todos los servicios serán atendidos dentro de los plazos establecidos en el contrato con las características detalladas a continuación: En caso de que el equipo atendido sufra un desperfecto que lo descarte operativamente (falla total del equipo), este contrato prevé un equipo de substitución temporal (sin costo para la Convocante) por un plazo máximo de 90 (NOVENTA) días para los equipos FortiGate y Juniper, tiempo en el cual la Empresa le entregará al cliente un diagnóstico del equipo afectado y las opciones de reparación del equipo. En caso que el Proveedor detecte la necesidad de sustitución del equipo, deberá informar esta situación a la C.S.J. en un plazo de máximo de 7 (siete) días, contados partir del retiro del equipo. El servicio de soporte de emergencia será sin límite de horario (el horario será las 24 horas durante los 365 días del año). Así mismo, se tendrá en cuenta para la prestación del servicio, la provisión de repuestos que sean necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos, tales como: transceivers, módulos de fibra óptica y Patch Cord Óptico según especificaciones detalladas en el Anexo que forma parte de este documento. Cada repuesto instalado debe contar con una garantía mínima de 6 (SEIS) MESES. En la asistencia técnica se debe además prever el costo de la reposición del enlace de fibra óptica en los casos de corte en el tendido del trocal, de cable de fibra óptica (monomodo/multimodo) por metro lineal en capital e interior del país, incluidos todos los materiales y servicios requeridos para el efecto hasta la puesta en funcionamiento. En caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración, estas labores deben ser realizadas por el contratista sin costo adicional.	Cumple
GARANTÍAS. El proponte debe presentar UN INGENIERO COORDINADOR TECNICO DEL PROYECTO, el cual debe tener título profesional en las áreas de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica; esta persona estará encargada de hacer la Supervisión del contrato por parte del Contratista y quién coordine, atienda y/o escale las solicitudes de soporte que requiera la Corte Suprema de Justicia y realice los informes mensuales de actividades realizadas en el contrato para cada uno de los servicios, relación de repuestos y partes reparadas. Para la evaluación de esta persona, debe presentar en la propuesta el Curriculum Vitae. El oferente debe contar con 2 (DOS) técnicos, certificados en cada MARCA solicitada en las planillas de Soporte Remoto y Asistencia Técnica, los certificados pueden ser emitidos por el Fabricante o Centro Autorizado de Servicio, de los equipos objeto del Servicio. Anexar curriculum vitae y certificado.	Cumple
EXPERIENCIA DE LA EMPRESA OFERENTE El proponente debe presentar TRES CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA (en formato libre), donde al menos dos empresas (públicas o privadas) certifiquen que han celebrado contratos similares al del presente llamado. Estas certificaciones serán validadas al momento de hacer la Evaluación de las propuestas contactando directamente a las personas que las expidió.	Cumple

LIC. JULIA CENTURION de MORALES
Directora
Dirección de T.I.C.

CASILDO S. MIRANDA M.
Técnico
Redes y Comunicaciones