MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS
Y COMUNICACIONES

TETÃ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive
Construyendo el futuro hoy

M E M O R A N D U M D.E.T.A. N°244/2017

A	:	**OSVALDO FERRAS,** Jefe. Dpto. Evaluaciones Técnicas y Administrativo.
DE	:	**LIC. MIGUEL A. CALDERON F.,** Jefe. División Investigación Tecnológica.
FECHA	:	04 de agosto de 2017.
REFERENCIA	:	Remitir Evaluación Técnica del llamado **LCO 61/2017**.

Me dirijo a Usted y por su intermedio a quien corresponda, a fin de remitirle la Evaluación Técnica del llamado **MOPC LCO N° 61/2017 "MANTENIMIENTO PARA SWITCHES Y OTROS EQUIPOS DE CONECTIVIDAD DEL EDIFICIO CENTRAL", con ID Nº 325.086.**

Se Adjunta:

- Planilla de Evaluaciones Técnicas.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para saludarlo Atentamente.

Sr. Osvaldo Ferrás.
Jefe
Dpto. Evaluaciones Técnicas y Administrativo

Al Señor Director, con el Vto. Bo. de este Departamento.

Lic. Luis M. Andrada D.
Director
Dirección de Informática

A la Dirección de Bienes y Suministros – Dpto. de Adquisiciones para los fines pertinentes.

Especificaciones Técnicas

Soporte Técnico extendido para equipos CISCO

Especificaciones Generales

Asistencia en el sitio: 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. La 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: El proveedor deberá prestar el servicio de atención a los reclamos del tipo 7 X 24, esto quiere decir 7 días a la semana 24 horas por día. Para la reposición de las partes dañadas de los equipos establecidos se indica por una parte 8x5xNBD (lunes a viernes de 08:00 a 18:00 hs, con reposición de partes al siguiente día hábil) y por otro lado según la modalidad 24x7x4 (lunes a lunes, con reposición de partes dentro de las 4 horas posterior a realizarse la solicitud de recambio).	**CUMPLE**
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 encuentren bajo la cobertura del soporte. Esta asistencia comprende la solución de incidencias de funcionamiento lógico, parametrización o configuración del equipamiento que se encuentren bajo la cobertura del soporte. Esta asistencia deberá ser prestada de manera inmediata.	**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 emergencia se dispondrá de números de teléfonos de guardia.	**CUMPLE**
Reemplazo de Hardware: La oferta deberá incluir hardware de iguales o similares características de manera transitoria, dentro de las 4 horas posteriores al reporte del problema con la modalidad 24x7x4 para poder mantener los equipos bajo cobertura de soporte y NBD 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 la sede de MOPC sin costo.	**CUMPLE**

Osvaldo R. Moreno R.
Técnico Verificador
Div. I.T. - D.E.T.A.
Dirección de Informática - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe Div. Investigación Tecnológica
Dirección Informática-MOPC

Osvaldo L. Ferras P.
Jefe Dpto. Evaluaciones
Técnicas y Administrativo
Dirección Informática - MOPC.

1/4

Certificaciones del proveedor: La empresa deberá contar con personales con 3 CCNP, un personal con certificación CCDP, un personal con certificación ITIL. Se aclara que la empresa deberá demostrar que sus técnicos poseen la totalidad de las certificaciones exigidas en el presente pliego y que las mismas se encuentran vigentes, que residan en el Paraguay y que los mismos sean personal estable y formen parte de la nómina de la empresa.	**CUMPLE**
Detalles y Alcance de servicio: - Provisión de las actualizaciones de software para los equipos, obligatorias al criterio establecido por el fabricante sin cargo adicional al contratante. 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 tenerlo, deberá presentar previamente una propuesta al contratante. - 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 informes 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 deberá especificar el Nivel de servicio ofrecido que deberá comprender el periodo especificado en la columna cobertura de cada ITEM del ANEXO I.	**CUMPLE**
Servicio On – Site: - Diagnosticar y corregir errores del hardware y/o software para restaurar el buen funcionamiento del mismo. - Prestar asistencia al contratante dentro de los 60(sesenta) minutos requeridos 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. 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

Osvaldo R. Moreno R.
Técnico Verificador
Div. I.T. - D.E.T.A.
Dirección de Informática - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe Div. Investigación Tecnológica
Dirección Informática-MOPC

Osvaldo L. Ferras P.
Jefe Dpto. Evaluaciones
Técnicas y Administrativo
Dirección Informática - MOPC.

Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
Oliva y Alberdi Nº 411, C.P. Nº 1221, Asunción, Paraguay
Tel: 595 (021) 4149000

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
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

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe Div. Investigación Tecnológica
Dirección Informática - MOPC

Osvaldo R. Moreno R.
Técnico Verificador
Div. I.T. - D.E.T.A.

Osvaldo L. Ferras P.
Jefe Dpto. Evaluaciones
Técnicas y Administrativo
Dirección Informática - MOPC.

Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
Oliva y Alberdi Nº 411, C.P. Nº 1221, Asunción, Paraguay
Tel: 595 (021) 4149000

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**
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**

* Adicionalmente se deberá brindar soporte de actualización de firma IPS/IDS por parte del fabricante

Osvaldo R. Moreno R.
Técnico Verificador
Div. I.T. - D.E.T.A.
Dirección de Informática - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Jefe Div. Investigación Tecnológica
Dirección Informática-MOPC

Osvaldo L. Ferras P.
Jefe Dpto. Evaluaciones
Técnicas y Administrativo
Dirección Informática - MOPC.

4/4