CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

MEMORANDUM

A: **Lic. Julia Centurión de Morales - Directora**
Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

DE: **Manuel Torres Rivas**
Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

FECHA: **21/09/2018**

OBJETO: Remitir evaluación técnica de la oferta presentada por la empresa TEISA correspondiente al P.A.C Nº 36/2018 "SOPORTE TÉCNICO DE NETWORKING PARA LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA – CONTRATO ABIERTO – PLURIANUAL – AD REFERÉNDUM".

EXPERIENCIA Y CAPACIDAD TÉCNICA

El Oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de experiencia:

Descripción	Evaluación
Para acreditar la experiencia, el oferente deberá presentar: Copia de contratos ejecutados y/o facturas de ventas correspondientes a **SOPORTE TÉCNICO DE REDES** (NETWORKING) que podrán corresponder tanto a Instituciones públicas como privadas. Dichos contratos deberán corresponder al periodo 2015, 2016, 2017 y la sumatoria de los mismos deberá ser al menos el 50 % (cincuenta por ciento) del monto máximo de la oferta. Se aclara que no es necesario presentar un contrato por año.	Cumple
El Oferente debe presentar CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA (en formato libre), donde al menos dos empresas públicas o privadas certifiquen que han celebrado contratos similares al del presente llamado.	Cumple

El Oferente deberá contar con ***UN INGENIERO COORDINADOR TÉCNICO DEL PROYECTO***, el cual debe tener título profesional en las áreas de Informática o Electrónica. Para la evaluación de esta persona, se requiere la presentación de:

Lic. Julia Centurión
DIRECTORA - Dirección TIC

Manuel Torres R

CORT
COMITE
M
2
Firma:
Aclaración:

Nombre del Ingeniero con que cuenta	Cumple
Planilla del Instituto de Previsión Social del mes anterior vencido al del acto de presentación de ofertas en donde figure el profesional propuesto.	Cumple
Curriculum Vitae.	Cumple
Fotocopia autenticada del Título Universitario.	Presenta fotocopia simple. Se solicita fotocopia autenticada según pliego.
El oferente deberá contar como mínimo con 2 (dos) técnicos certificados por cada marca (JUNIPER Y FORTINET), los certificados pueden ser emitidos por el Fabricante o Centro Autorizado de Capacitación. ***ACLARACIÓN:*** un mismo personal técnico puede presentarse para todos los requisitos, siempre y cuando cuente con todas las certificaciones correspondientes.	Cumple
Listado de los técnicos con que cuenta.	Cumple
Planilla del Instituto de Previsión Social del mes anterior vencido al del acto de presentación de ofertas en donde figuren los técnicos propuestos.	Cumple
Curriculum Vitae.	Cumple
Certificados de capacitación relacionados a los servicios ofertados	Cumple
Declaración Jurada de que el oferente cuenta con la capacidad para proveer los servicios solicitados en las Especificaciones Técnicas.	Cumple
Declaración Jurada por la cual el oferente se compromete a no utilizar, disponer, divulgar, difundir a ninguna otra institución o persona, ni antes ni durante ni después de la prestación del servicio, información alguna a la que haya podido tener acceso mediante esta contratación, debiendo ser considerada toda esta información como de estricta y absoluta confidencialidad sobre toda información a la que acceda en el marco de la presente Contratación.	Cumple

Lic. Julia Centurión
DIRECTORA - Dirección TIC

CORTE S
COMITÉ DE
MES
2 1
Firma:
Aclaración:

Manuel Torres F.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Modalidades de prestación de los servicios

ITEM: DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO
ITEM 1: Monitoreo y soporte remoto: El monitoreo y soporte remoto será realizado por la empresa contratada desde su Centro de Operaciones en el esquema 24x7. En caso de presentarse un incidente, el oferente deberá solucionarlo de forma proactiva; para los casos en que la solución del incidente no pueda ser realizada de forma remota, deberá derivar automáticamente el mismo al servicio contemplado en el **ITEM N°3: Asistencia Técnica de Emergencia**. El oferente deberá realizar los trabajos requeridos de forma inmediata; una vez finalizado el soporte, remitirá a la DTIC el reporte de cierre de la asistencia efectuada, donde consten las horas de duración del servicio y un detalle de lo realizado. En los casos que la convocante reporte el incidente, el oferente adjudicado deberá dar solución al mismo, en un plazo máximo de 1(una) hora, así mismo si no se pudiera dar la solución del incidente en forma remota, deberá derivar automáticamente el mismo al servicio contemplado en el **ITEM N°3: Asistencia Técnica de Emergencia**.	Cumple
ITEM 2: Asistencia Técnica en planta: Al menos 1 (un) técnico del plantel del Oferente deberá prestar servicios en la sede del Palacio de Justicia de Asunción de Lunes a Viernes en un horario comprendido de 7:00 hs. a 15:00 hs.; en directa coordinación con la DTIC debiéndose considerar en ciertas ocasiones horarios extraordinarios para el desarrollo de actividades que por sus características no puedan ser efectuadas en el horario laboral de la Institución. Para las actividades programadas de mantenimiento el Oferente del Servicio podrá asignar mayor cantidad de personas. El Oferente deberá remitir a la Dirección de Administración y Control del Personal de la Contratante todos los datos que faciliten la identificación del personal técnico que estará afectado a la ejecución del contrato.	Cumple

Lic. Julia Centurión
DIRECTORA - Dirección TIC

CORTE SUP
COMITÉ DE EVA
MESA D
21 SE
Firma:
Aclaración:
Manuel Torres

El tiempo máximo de respuesta de solución de los incidentes que se presenten será de 1 (UNA) hora una vez ocurrido el mismo. Para los casos en que la solución del incidente no pueda ser realizada de forma remota, deberá derivar automáticamente el mismo al servicio contemplado en el **ITEM N°3: Asistencia Técnica de Emergencia.** El técnico designado por la empresa prestadora del Servicio en el edificio de la CSJ, realizará todas las tareas referentes al monitoreo de enlaces de forma proactiva, además de la atención a los incidentes que se presenten. Deberá realizar un informe de servicio técnico por cada reclamo atendido, rubricado por el usuario, a satisfacción de este último. **OBSERVACIÓN:** La ejecución del contrato del ítem 1 y 2 será en forma mensual y por el periodo de ***24 (VEINTICUATRO) MESES.*** Por tanto se debe cotizar por mes de servicio en ambos ítems.	
ITEM 3: Asistencia Técnica de Emergencia: El servicio debe ser prestado en las localidades individualizadas en el Anexo correspondiente a los equipos sobre los que se contrata el servicio. En caso que no pudieran ser solucionados los incidentes por medio del Soporte Remoto y/o Soporte en Planta, el oferente deberá elaborar un informe del incidente e iniciar el proceso de ASISTENCIA TECNICA DE EMERGENCIA, que deberá ser documentada a través del sistema de gestión de incidentes. Los plazos para la solución de los incidentes a través de la Asistencia técnica de Emergencia serán: No mayor a **4 (cuatro)** horas para Asunción y Departamento Central No mayor a **24 (veinticuatro)** horas para los Departamentos de la Región Oriental. No mayor a **48 (cuarenta y ocho)** horas para los Departamentos de la Región Occidental o Chaco.	Cumple
ANEXO: EQUIPOS COMPRENDIDOS EQUIPOS ACTIVOS	Cumple con el anexo en el PBC
ITEM 4: REPUESTOS Y REPOSICIÓN DE ENLACES DE FIBRA ÓPTICA: En los casos de	Cumple

Lic. Julia Centurión
DIRECTORA - Dirección TIC

CORTE SU
COMITÉ DE E
MESA
21
Firma:
Aclaración:

Manuel Torres R

corte del enlace de fibra óptica (monomodo/multimodo) el oferente deberá utilizar los insumos necesarios para la puesta en funcionamiento del enlace.	
TRANSCEIVERS, MÓDULOS DE FIBRA ÓPTICA Y PATCHCORDS ÓPTICOS (ver tabla anexa en el pliego). Cada repuesto instalado deberá contar con una garantía mínima de ***6 (SEIS) MESES***.	Cumple
FIBRA ÓPTICA (ver tabla anexa en el pliego). Incluir el costo de la mano de obra y de todos los trabajos de reconectorización.	Cumple
ÍTEMS 5: INSTALACIÓN O REUBICACIÓN DE PUESTOS DE RED: deberán incluirse todos los materiales y servicios requeridos para el efecto hasta la puesta en funcionamiento en la Corte Suprema de Justicia – Asunción **(ver tabla anexa en el pliego).**	Cumple
ITEMS 6: ACONDICIONAMIENTO DE RACK´S DE COMUNICACIONES (ver tabla anexa en el pliego).	Cumple

Consideraciones:

Todos los trabajos realizados deberán ser documentados por el oferente adjudicado a través de un sistema de gestión de incidentes. Los servicios de Monitoreo y Soporte Remoto y la Asistencia Técnica de Emergencia deben prestarse en esquema 7 X 24, sin límite de horario. El postulante deberá contar con las condiciones necesarias (línea telefónica, helpdesk, dispositivo móvil para escala de problemas) donde la DTIC pueda reportar los incidentes y solicitar la asistencia. De acuerdo al reporte de incidentes se determinará la necesidad de hacer la visita en sitio. Para la correcta prestación del Servicio, la DTIC entregará por escrito toda la documentación y privilegios de administración de los equipos comprendidos en el anexo, quedando a cargo	Cumple

Lic. Julia Centurión
DIRECTORA - Dirección TIC

CORTE SU
COMITÉ DE E
MESA
2
Firma:
Aclaración:

Manuel Torres R.

de la empresa contratada la Administración de los equipos. La firma Contratada no podrá utilizar, disponer, divulgar, difundir a ninguna otra institución o persona, ni antes ni durante ni después de la prestación del servicio, información alguna a la que haya podido tener acceso mediante esta contratación, debiendo ser considerada toda esta información como de estricta y absoluta confidencialidad. Para lo cual, deberá acompañar la oferta, con una Declaración Jurada en que se compromete a mantener la confidencialidad sobre toda información a la que acceda en el marco de la presente Contratación. En caso de que el equipo atendido sufra un desperfecto que lo descarte operativamente, el oferente deberá contemplar la provisión de un equipo de sustitución temporal de similares características y prestaciones (sin costo para la Convocante) por un plazo máximo de **90 (NOVENTA)** días, asimismo tendrá un plazo máximo de 7 días para emitir un diagnóstico sobre el equipo afectado. En caso que exista la necesidad de reinstalación o reconfiguración de equipos, estas labores deberán ser realizadas por el contratista sin costo adicional.	

Plan de Entrega (Servicios):

ÍTEM 1 - MONITOREO Y SOPORTE REMOTO: El oferente prestara el servicio en forma mensual en el esquema 24/7, la solución de los incidentes deberán ser en forma inmediata. El primer día hábil de cada mes, deberán presentar a la administración del contrato, el reporte emitido por el sistema de gestión de incidentes.	Cumple

Lic. Julia Centurión
DIRECTORA - Dirección TIC

CORTE SU
COMITÉ DE E
MESA
2 1
Firma:
Aclaración:

Manuel Torres

ÍTEM 2 – ASISTENCIA TÉCNICA EN PLANTA: El oferente deberá prestar los servicios en la sede del Palacio de Justicia de Asunción de Lunes a Viernes en un horario comprendido de 7:00 hs. a 15:00 hs.; en directa coordinación con la DTIC debiéndose considerar en ciertas ocasiones horarios extraordinarios para el desarrollo de actividades que por sus características no puedan ser efectuadas en el horario laboral de la Institución. El primer día hábil de cada mes, deberán presentar a la administración del contrato, el reporte de marcación firmado por el responsable del Departamento de Recursos Humanos del oferente Adjudicado. Deberá realizar un informe de servicio técnico por cada reclamo atendido, rubricado por el usuario, a satisfacción de este último.	Cumple
ÍTEM 3 – ASISTENCIA TÉCNICA DE EMERGENCIA: El servicio debe ser prestado en las localidades individualizadas en el Anexo detallado en las Especificaciones Técnicas. En caso que no pudieran ser solucionados los incidentes por medio del Soporte Remoto y/o Soporte en Planta, el oferente deberá elaborar un informe del incidente e iniciar el proceso de ***ASISTENCIA TECNICA DE EMERGENCIA,*** que deberá ser documentada a través del sistema de gestión de incidentes. Los plazos para la solución de los incidentes a través de la Asistencia técnica de Emergencia serán: No mayor a **4 (cuatro)** horas para Asunción y Departamento Central No mayor a **24 (veinticuatro)** horas para los Departamentos de la Región Oriental. No mayor a **48 (cuarenta y ocho)** horas para los Departamentos de la Región Occidental o Chaco. Una vez finalizados los trabajos, el administrador de contrato emitirá un informe de ejecución de los servicios.	Cumple

CORTE S
COMITÉ DE
MESA
2 1
Firma:
Aclaración:

Lic. Julia Centurión
DIRECTORA - Dirección TIC

Manuel Torres R

ÍTEM 4 - REPUESTOS Y REPOSICIÓN DE ENLACES DE FIBRA ÓPTICA: En caso de que para la solución del incidente en las ***ASISTENCIAS TECNICAS DE EMERGENCIA,*** sea necesaria la utilización de los repuestos o la reposición de enlace de fibra óptica, el oferente deberá cumplir los plazos establecidos en el ítem 3. Una vez finalizados los trabajos, el administrador de contrato emitirá un informe de ejecución de los servicios.	Cumple
ÍTEM 5 - INSTALACIÓN O REUBICACIÓN DE PUESTOS DE RED : El oferente deberá realizar el servicio en un plazo máximo de **2 (DOS) DIAS** posteriores a la Recepción de la Orden de Servicio que podrá ser entregada en forma personal, vía mail o fax. Una vez finalizados los trabajos, el administrador de contrato emitirá un informe de ejecución de los servicios.	Cumple
ÍTEM 6 - ACONDICIONAMIENTO DE RACKS DE COMUNICACIONES: El oferente deberá realizar el servicio en un plazo máximo de **2 (DOS) DIAS** posteriores a la Recepción de la Orden de Servicio que podrá ser entregada en forma personal, vía mail o fax. Una vez finalizados los trabajos, el administrador de contrato emitirá un informe de ejecución de los servicios.	Cumple

Al Comite de Evaluación de Ofertas en respuesta a lo solicitado.

As| 21|09|18

Lic. Julia Centurión
DIRECTORA - Dirección TIC

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE OFERTAS
MESA DE ENTRADA
21 SET. 2018
Firma: Hora: 11:58
Aclaración:

Lic. CLAUDIA VERA
Corte Suprema de Justicia
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE OFERTAS

Manuel Torres R.