65 (sesenta y cinco)

Licitación 415521 - Llamado MOPC LCO N° 30/2022 "Servicios de Soporte Técnico para Productos Microsoft y Servidores de Red Corporativa"

Evaluación Técnica

LOTE 1 – Soporte Técnico para productos Microsoft

1. **DESCRIPCIÓN DEL ITEM DE SERVICIOS:**

Soporte a Plataforma Windows Server para los roles de Servicios de certificados de Active Directory, Servicios de dominio de Active Directory, Servicios de federación de Active Directory, Active Directory Lightweight Directory Services, Active Directory Rights Management Services, Servidor de aplicaciones, Clústeres de conmutación por error, servicios de archivos y almacenamiento, directivas de grupo, Hyper-V, Network Load Balancing, Servicios de acceso y directivas de redes, Servicios de impresión y documentos, Servicios de Escritorio remoto, Servidor Web (IIS), Windows Deployment Services, Copia de Seguridad de Windows Server, Windows Server Update Services y Administración de recursos del sistema de Windows, Servidor DNS, Servidor DHCP.

Soporte a Plataforma Microsoft SQL Server, Instancias, bases de datos, asignación de privilegios, respaldo, optimización.

2. **HORAS MENSUALES DE SOPORTE:**

La cantidad de horas mensuales serán de 20 (veinte).

3. **DURACIÓN DEL CONTRATO**

MOPC establecerá las actividades a desarrollar durante el tiempo que dure el contrato, que será de 12 meses, contratando un paquete de 240 horas de soporte divididos en 20 horas mensuales. Las actividades serán coordinadas con la Dirección de TICs.

4. **SERVICIOS DE SOPORTE:**

Nivel de servicio y tiempo de respuesta ante los reclamos realizados. Como mínimo debe cumplir con los siguientes requisitos:

Atención a los reclamos de la contraparte designada con un tiempo de respuesta no mayor a 48 horas después de recibida la comunicación del inconveniente por parte del proveedor, **dentro del horario laboral 8 x 5 esto incluye el soporte a las herramientas/servicios instaladas y nuevas implementaciones**.

Atención a los reclamos de la contraparte designada con **un tiempo de respuesta no mayor a 4 horas después de recibida la comunicación del inconveniente** por parte del proveedor, esto incluye el soporte a la solución instalada, **continuidad de servicios y en caso de desastre (el servicio de soporte deberá de ser 24x7).**

Osvaldo R. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Coordinador
Dirección TICs - MOPC

Acuerdo de nivel de servicio:

Gravedad	Definición	Tiempo de respuesta estimado
A	Parada del Sistema, Red, Servidor, o Aplicación Crítica, que afecta gravemente la producción y/o rentabilidad del Cliente. Problema de alto impacto en el cual la producción, operaciones, o desarrollo están procediendo, pero afectados hasta el punto que la producción y/o rentabilidad serán gravemente afectadas dentro de unos días.	4 horas
B	Problema de alto impacto en el que la producción está procediendo, pero en una manera significativamente perjudicada. Cuestión susceptible al paso del tiempo, que es importante para la productividad a largo plazo pero que no está causando una parada inmediata de trabajo.	8 horas
C	Cuestión importante que no tiene un impacto actual significativo sobre la productividad del Cliente.	8 horas
D	Cuestión que no requiere acción adicional más allá de monitorizar para seguimiento, si fuera necesario o Implementaciones.	No aplicable

***El tiempo de respuesta refiere al tiempo de asistencia del personal a las oficinas del MOPC o de manera remota.**

Evaluación Final del LOTE 1	Cumple/No Cumple
DIVISERV S.A.	CUMPLE, Folio 82 al 85.
OLAM S.R.L.	CUMPLE (Exp. MEU 50349)

LOTE 2 – Soporte de Configuración de Servidores de Red Corporativa

1. OBJETO

Los servicios requeridos tienen por objetivo desarrollar mensualmente las tareas de planificación, coordinación y desarrollo de los trabajos de configuración, actualización, y soporte a servidores de la red corporativa basados en plataforma Microsoft, instalados en la Institución, como ser: Windows Server y sus aplicativos.

2. CONSIDERACIONES GENERALES

- Trabajar para la plena utilización de las prestaciones incluidas en los productos mencionados en estas especificaciones técnica cuyas licencias y/o equipos se encuentran registradas a favor del MOPC.
- Recomendar la adquisición o utilización de recursos o servicios nuevos o actualizaciones de los existentes.
- Asegurar los servicios, a través de un soporte técnico especializado y certificado de acuerdo

Osvaldo R. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Coordinador
Dirección TICs - MOPC

a la disponibilidad de Microsoft.

- Contar con soporte técnico especializado para situaciones de contingencia de los servicios cubiertos.
- Mantener los servicios configurados en base a las mejores prácticas de seguridad tanto en los servidores de dominio como en los clientes.
- Realizar procesos de optimización de uso de los equipos y Sistemas Operativos, Bases de Datos, Software de Redes y Plataformas de Administración de Contenido que son utilizadas en MOPC.
- Asesorar a los integrantes del Área de Tecnología de la Información y Comunicación del MOPC, acerca de las nuevas tecnologías como así también del mejor aprovechamiento de las tecnologías ya implementadas en la institución.

3. CONFIDENCIALIDAD

Dada la naturaleza de los servicios a contratar, se espera que todos los miembros del plantel técnico se caractericen por su ética profesional, tanto durante la realización del trabajo como posterior a ello, inclusive tras la finalización del contrato, respecto a la divulgación de cualquier información a la cual hayan tenido acceso, por cualquier medio, sin la debida autorización de MOPC. El Oferente como cada uno de los miembros del plantel en forma particular, se comprometen a firmar los acuerdos de confidencialidad que la entidad solicite.

4. LUGAR DE TRABAJO

Los servicios serán realizados en la sede de la Institución y/o Oficinas dependientes del MOPC, en forma presencial, o por medios remotos cuando la situación lo amerite, siempre y cuando se realicen con las debidas políticas de Seguridad de la Entidad convocante.

5. HORAS DE TRABAJO Y HORARIOS

Dedicación: La cantidad de horas mensuales serán de 20 (veinte), para el correcto funcionamiento de los Servicios Críticos y Servicios Complementarios de la red de contrato. Se deberá de presentar un informe de los trabajos de manera mensual hasta el término del contrato.

Programación de trabajos: Los trabajos se coordinará con la Dirección de TICs del MOPC en los siguientes horarios:

- **Ordinario:** período normal de actividades de Lunes a Viernes de 07:00 a 17:00 hs.
- **Extraordinario:** a pedido del MOPC cuando los trabajos puedan afectar a la operativa diaria y no puedan ser realizados en el horario Ordinario (los días sábados, domingos y feriados o dentro de los días laborales ordinarios, pero fuera del período normal de actividades).

Los trabajos de emergencia, esto es, cuando ocurra algún incidente o contingencia que no permita al MOPC operar y se requiera de la presencia de los técnicos, podrán ejecutarse en horarios Ordinarios o Extraordinarios; en estos casos, de solicitar la presencia de un técnico, la misma deberá hacerse efectiva en un periodo **máximo de 3 horas** de comunicado el incidente. Para ello, al inicio del servicio el proveedor deberá remitir la lista de técnicos del

Osvaldo R. Moreno R.
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Coordinador
Dirección TICs - MOPC

equipo, con los correspondientes números telefónicos (celulares y de línea baja) y correo electrónico para solicitar el servicio, así mismo deberá poseer una línea de atención las 24 horas. **EXIGIDO**

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Se indican los principales servicios y sus actividades a realizar para lograr los objetivos:

Servicios	Descripción
Soporte Técnico especializado cubriendo los siguientes Servidores instalados:	a. Servidores de Aplicaciones y Controladores de Dominio (Windows Server 2016). b. Servidor de correo electrónico corporativo (Exchange Server 2016) c. Servidor de Control de Dominio Secundario (Windows Server). d. Otras configuraciones requeridas por MOPC y soportada por los productos mencionados en estas especificaciones.
Servicio Microsoft Exchange Server	a. Configuración y capacitación en el uso de servicios web de Exchange (OWA, ActiveSync y RPC over HTTPS) para acceder desde dispositivos móviles para máximo 10 personas. b. Verificación de las configuraciones básicas y de seguridad, roles, actualizaciones, Aplicación de Services Pack y Update Rollups de los servidores Exchange. c. Verificación de políticas de valores de storage, tamaños de buzón, tamaños de archivos. d. Otras configuraciones requeridas y soportada por el producto. e. Verificación de políticas de retención, archivado y logs en Exchange y en Office 365.
Servicio Sharepoint Server:	a. Mantener actualizado el esquema de la INTRANET implementado. b. Asesorar a los integrantes del Área de Tecnología de la Información y Comunicación en el mantenimiento y actualización de la INTRANET.
Directorio Activo:	a. Mantenimiento y resolución de problemas. b. Establecimiento de políticas de grupos y configuración para acceso a recursos de la red corporativa. c. Recomendar e implementar configuraciones alineadas con las mejores prácticas de seguridad.
Servicio SQL-Server:	a. Optimización (Tunning) del Servidor y de las Bases de Datos soportadas. Tarea a realizar en coordinación con los responsables de la Base de Datos. b. Verificación de interconexión de aplicativos del MOPC con SQL Server. c. Aplicación de medidas de Seguridad según Mejores Prácticas de SQL Server. d. Configuración y/o mantenimiento de plataforma de reportes para las diferentes plataformas implantadas. e. Elaboración de procedimientos de mantenimiento de la base de datos y entrenamiento en su uso al personal de Sistemas.
Active Directory	a. Mantenimiento y resolución de problemas. b. Configuración de políticas de actualización o configuraciones. c. Elaboración y creación de reportes.

Osvaldo R. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Coordinador
Dirección TICs - MOPC

5. Certificado que garantice la capacidad técnica del personal con relación al punto 5.	CUMPLE (Exp. MEU 50330)	CUMPLE (Exp. MEU 50349)
6. Planilla de IPS de los técnicos certificados.	CUMPLE (Exp. MEU 50330)	CUMPLE (Exp. MEU 50349)
Evaluación Final	**CUMPLE**	**CUMPLE**

Para el lote 2:

1. El cumplimiento de las Especificaciones Técnicas estará garantizado a través de la adecuada descripción y requerimientos completos expuestos en el PBC. Deberá ser presentada en forma de Declaración Jurada, firmada y sellada.
2. Constancia de Microsoft en donde se indique las competencias activas de la empresa.
3. Al menos 3 (tres) profesionales con la certificación MCSE Productivity
4. Al menos 1 (un) profesional con la certificación Azure Administrator Associate.
5. Todos los técnicos certificados deberán tener contratos como staff permanente del Oferente, de por lo menos 4 meses de antigüedad, respaldado por la planilla de IPS.

Requisito documental para evaluar la capacidad técnica	**DIVISERV S.A.**	**OLAM S.R.L.**
1. Declaración jurada DE CUMPLIR CON LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS REQUERIDAS.	CUMPLE, Folio 82 al 92.	CUMPLE (Exp. MEU 50349)
2. Constancia de Microsoft en donde se indique las competencias activas de la empresa.	CUMPLE, Folio 94 al 98.	CUMPLE (Exp. MEU 50349)
3. Certificación MCSE Productivity del personal técnico.	CUMPLE, Folio 72, 76 y 77.	CUMPLE (Exp. MEU 50349)
4. Certificación Azure Administrator Associate del personal técnico.	CUMPLE, Folio 75 y 80.	CUMPLE (Exp. MEU 50349)
5. Planilla de IPS de los técnicos certificados.	CUMPLE (Exp. MEU 50330)	CUMPLE (Exp. MEU 50349
Evaluación Final	**CUMPLE**	**CUMPLE**

Osvaldo R. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderón F.
Coordinador
Dirección TICs - MOPC

cambio de estos durante la vigencia del contrato.

El Oferente deberá presentar junto con la oferta, el listado de técnicos certificados.

Las personas asignadas al servicio deberán regirse a las normas internas de la Institución.

Evaluación Final del LOTE 2	Cumple/No Cumple
DIVISERV S.A.	CUMPLE, Folio 85 al 92.
OLAM S.R.L.	CUMPLE (Exp. MEU 50349)

Capacidad técnica

Con el objetivo de calificar la capacidad técnica del oferente, se considerarán los siguientes índices:

Para el lote 1:

1. El cumplimiento de las Especificaciones Técnicas estará garantizado a través de la adecuada descripción y requerimientos completos expuestos en el PBC. Deberá ser presentada en forma de Declaración Jurada, firmada y sellada.
2. Al menos 3 personales técnicos con certificación MCSE Productivity.
3. Al menos 1 personal técnico con certificación MCSE Cloud Platform and Infraestructure.
4. Al menos 2 personales técnicos con certificación MCTS Designing, Assessing, and Opti-mizing Software Asset Management (SAM).
5. Al menos 1 personal técnico con certificación MCTS Administering and Deploying System Center Configuration Manager.
6. Todos los técnicos certificados deberán tener contratos como staff permanente del Oferente, de por lo menos 4 meses de antigüedad, respaldado por la planilla de IPS.

Requisito documental para evaluar la capacidad técnica	DIVISERV S.A.	OLAM S.R.L.
1. Declaración jurada DE CUMPLIR CON LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS REQUERIDAS.	CUMPLE, Folio 82 al 92.	CUMPLE (Exp. MEU 50349)
2. Certificado que garantice la capacidad técnica del personal con relación al punto 2.	CUMPLE, Folio 72, 76 y 77.	CUMPLE (Exp. MEU 50349)
3. Certificado que garantice la capacidad técnica del personal con relación al punto 3.	CUMPLE, Folio 74 y 79.	CUMPLE (Exp. MEU 50349)
4. Certificado que garantice la capacidad técnica del personal con relación al punto 4.	CUMPLE, Folio 73 y 78.	CUMPLE (Exp. MEU 50349)

Ing. David B. Moreno R.
Jefe
Area Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Dr. Miguel A. Calderón F.
Coordinador
Dirección TICs - MOPC

7. **CERTIFICADOS DIGITALES**
   a. Provisión, configuración y mantenimiento de certificados digitales SSL durante los 12 meses de los servicios.
   b. Del tipo EV para el dominio mopc.gov.py
   c. Del tipo Wildcard para el dominio *www.mopc.gov.py y *www.ssme.gov.py

8. **DURACIÓN DEL CONTRATO**

   MOPC establecerá las actividades a desarrollar durante el tiempo que dure el contrato, que será de 12 meses, contratando un paquete de 240 horas de soporte divididos en 20 horas mensuales. Las actividades serán coordinadas con la Dirección de TICs.

9. **RESULTADOS ESPERADOS**
   - Servidores y Servicios de Red de MOPC funcionando correctamente y con la mayor disponibilidad, a través de un Soporte Técnico Certificado.
   - El sitio de INTRANET adaptado a los requerimientos de MOPC, teniendo en cuenta las áreas funcionales de la institución y el intercambio de documentos institucionales.
   - Plan de Recuperación de servidores para casos de contingencias, revisado y funcionando de manera segura y eficiente con la herramienta de respaldo y sus componentes utilizados por MOPC.
   - Sistema de base de datos optimizado con eficiente uso de los recursos.
   - Servicios de acceso a plataforma de correo desde dispositivos móviles, configurados (OWA, ActiveSync y RPC over HTTPS).
   - Mantenimiento de infraestructura OnPremises
   - Servicios de acceso corporativo a Internet monitoreados, optimizados y asegurados.
   - Esquema de red del MOPC actualizado y servidores de red armonizados con las configuraciones TCP/IP que se adopten.
   - Contar con el servicio de asistencia técnica remota o telefónica en un periodo máximo de 2 horas, y de ser necesario presencia en MOPC dentro de las 4 horas del reporte del incidente.
   - Revisión anual de las licencias instaladas y licencias utilizadas con reporte y recomendaciones de renovación, ampliación o reemplazos.
   - Cronogramas de proyectos con horas estimadas de trabajo, recursos disponibles. Correrá por cuenta del Oferente de servicios el agregar más recursos de ser necesario para el cumplimiento de los plazos, sin que esto signifique un costo adicional para MOPC
   - Se deberá entregar informes mensuales de las actividades realizadas en MOPC.

10. **EQUIPO DE TRABAJO**

    Debido a la envergadura y complejidad de las tareas, el equipo de trabajo estará integrado por personal altamente calificado para su ejecución, con demostrable experiencia a través de contratos, y/o facturas dentro de los últimos tres años en la instalación, configuración y mantenimiento de la lista de software/hardware mencionados en esta especificación técnica, considerando que estos servicios son críticos para la operativa del MOPC.

    MOPC se reserva el derecho de aceptar al personal propuesto por El Oferente podrá solicitar el

Osvaldo N. Moreno R.
Jefe
Área Gestión Tecnológica
Dirección TICs - MOPC

Lic. Miguel A. Calderon F.
Coordinador
Dirección TICs - MOPC