CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo el futuro hoy

CORRESPONDE AL CONTRATO N°15/2021

"SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA DE MEDICONES DE CALIDAD DE SERVICIOS FIJO"

ORDEN DE SERVICIO

- Fecha: 15/11/2022
- Solicitado por: Gerencia de Supervisión y Control, Administrador del Contrato N°15/2021, Comisión Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL.
- Contrato N°15/2021 – LPN SBE N°07/2021- ID N° 393.848
- Beneficiario: LEXA INGENIERÍA S.R.L.
- Fecha de Inicio: 15/11/2022

ITEM 1

CÓDIGO DE CATALOGO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	MARCA	UNIDAD DE MEDIDA	CANT.	PRECIO UNITARIO GS. (IVA INCLUIDO)	PRECIO TOTAL GS. (IVA INCLUIDO)
81111811-999	Soporte técnico del Sistema de Mediciones de Calidad de Servicio Fijo	LEXA	MES	12	125.000.000	1.500.000.000

Observación: La contratista deberá elaborar y entregar mensualmente el listado de acciones de soporte técnico con la descripción del asesoramiento brindado. Los reportes sobre los servicios prestados serán entregados durante los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al mes en el cual se presentaron los servicios. Los pagos por los servicios serán realizados en forma mensual.

Gerencia de Supervisión y Control
Administrador del Contrato Nº 15/2021
CONATEL

Ing. Axel Cattebeke
Socio Gerente
LEXA INGENIERIA S.R.L.

CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo el futuro hoy

10. Detalle de los Servicios de Soporte Técnico del Sistema de Mediciones de Calidad de Servicio de Internet Fijo requeridos

Seguidamente se establecen las Especificaciones y Características de los servicios requeridos, según corresponda.

10.1El servicio de soporte técnico tendrá una duración de 24 (veinticuatro) meses.

10.2 El ámbito del soporte técnico comprende:

DESCRIPCION	TIPO DE ACTIVIDAD
10.2.1 La Contratista proporcionará a la CONATEL soporte técnico remoto vía telefónica en horario de 08:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, y excepcionalmente en casos de urgencias imponderables, será requerido este soporte fuera de este horario, a efectos de solucionar dudas de operación u otras dudas relacionadas al sistema.	MENSUAL
10.2.2. El Oferente será el encargado de la custodia y resguardo de las 1000 (mil) Sondas de Medición entregas por la CONATEL, el lugar no debe tener filtraciones de humedad, insectos o fuentes de calor.	MENSUAL
10.2.3. El Oferente será el encargado acondicionar/configurar debidamente las Sondas de Medición a ser utilizados una vez recibida la lista de los puntos a instalar y desinstalar.	MENSUAL
10.2.4. El Oferente en coordinación con la CONATEL, será el encargado de realizar las instalaciones y desinstalaciones de las sondas dentro del país y serán ejecutados dentro del horario de actividades laborales de la CONATEL.	MENSUAL
10.2.5. El Oferente debe de proporcionar alojamiento más cercano al IXP de Paraguay para el funcionamiento del Servidor Nacional Mediciones de Calidad de Servicio de Internet Fijo (mScore Nacional), por el tiempo de duración del contrato los costos deben estar incluidos en esta oferta.	MENSUAL
10.2.6. El Oferente debe de proporcionar alojamiento en el exterior aprobada por la CONATEL para el funcionamiento del Servidor Virtual Internacional Mediciones de Calidad de Servicio de Internet Fijo (mScore Internacional), por el tiempo de duración del contrato los costos deben estar incluidos en esta oferta.	MENSUAL
10.2.7 El soporte técnico local in situ o remoto incluirá el soporte para procesos de up date, reconfiguraciones necesarias en caso de detectar anormalidades tanto en los equipos de mediciones como en los equipos complementarios, perdida o modificaciones accidentales de la configuración o archivos del sistema operativo y/o software, análisis y eliminación de virus en el sistema informático, así como otros imponderables, debiendo cubrirse los costos correspondientes de comunicación durante el periodo del contrato. La contratista deberá proveer alojamiento y conectividad a todos los servidores mScore y servidores DAM mayor a 20mbps, para uso en los equipos de sonda de medición, de los	MENSUAL

cuales serán destinados en residencias que deberán contar con el servicio de Internet Fijo. La contratista deberá pagar mensualmente por la utilización del servicio de hosting por el periodo de vigencia del Soporte Técnico.	
10.2.8 Deberá ser proveído el acceso al fabricante para informaciones de soluciones a problemas, documentación técnica, manuales, instaladores, drivers, actualizaciones para Nemo QoS Analyzer mScore.	MENSUAL
10.2.9 Asistencia Técnica remota del fabricante para el hardware y software de los equipos de medición, en el horario de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes, vía llamadas telefónicas o correo electrónico. El personal del fabricante debe poder ingresar a los equipos en forma remota.	MENSUAL
10.2.10 Asistencia Técnica para el funcionamiento de la Página de Solicitud de Sonda de Medición.	MENSUAL
10.2.11 Configuración de la sonda y componentes del sistema 2000 (dos mil) sondas se instalaran o desinstalaran, conforme indicado en el Ítem 7	Bajo Demanda

10.3 El servicio de soporte técnico debe realizarse al funcionamiento y operación de los equipos que forman parte del Sistema de Medición de Calidad de Servicio, marca Keysight Technologies (Nemo QoS Analyzer mScore).

10.4 Los servicios de soporte técnico abarcarán a todos los componentes del Sistema de Mediciones de Calidad de Servicio de Internet Fijo.

10.5 En caso de que los servidores del Sistema Medición de Calidad de Servicio de Internet Fijo sean reubicadas durante la vigencia del contrato, el correspondiente servicio de soporte técnico deberá efectuarse en las nuevas ubicaciones.

10.6 La Contratista designará al Supervisor Técnico quien deberá interactuar con los técnicos de la CONATEL, para la coordinación de las tareas y será el responsable de la presentación de los informes mensuales. La Contratista también designará a los responsables que funjan como medio de comunicación y primer contacto con la CONATEL, señalando nombre, teléfonos, correo electrónico y cualquier otro medio de localización. Cualquier cambio de los designados deberá ser comunicado a la CONATEL vía telefónica, vía correo electrónico y por escrito, con una antelación de 72 horas a que se haga efectivo. En todos los casos los designados deben contar con la calificación, capacitación y cualificación exigida por las especificaciones técnicas.

10.7 La contratista deberá elaborar y entregar mensualmente el listado de acciones de soporte técnico con la descripción del asesoramiento brindado. Los reportes sobre los servicios

prestados serán entregados durante los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al mes en el cual se presentaron los servicios. Los pagos por los servicios serán realizados en forma mensual.

10.8El Oferente deberá presentar una planilla de datos garantizados con los ítems exigidos en las especificaciones técnicas, indicando con claridad si cumple o no con el respectivo ítem.

CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo el futuro hoy

Plan de Entrega (Servicios)

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida de los servicios	Lugar donde los servicios serán prestados	Fecha(s) final(es) de ejecución de los servicios
1	Soporte Técnico del Sistema de Mediciones de Calidad de Servicio de Internet Fijo	24	mes	En las instalaciones que el Administrador del Contrato indique	24 meses