CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

TETÃ PEKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

CORRESPONDE AL CONTRATO N° 36/2022

"MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE MEDICION DE CALIDAD DE SERVICIOS"

ORDEN DE SERVICIO

- Fecha: 28/11/2022
- Solicitado por: Gerencia de Supervisión y Control, Administrador del Contrato N°36/2022, Comisión Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL.
- Contrato N°36/2022 – LPN SBE N°13/2022- ID N° 410.187
- Beneficiario: LEXA INGENIERÍA S.R.L.
- Fecha de Inicio: 28/11/2022

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.	LEXA	MES	12	270.000.000	3.240.000.000

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 (cinco) días hábiles del mes siguiente al mes en el cual se presentaron los servicios.

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

CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

☐ TETÃ REKUÁI
☐ GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

Detalle de los Servicios de Soporte Técnico del Sistema de Mediciones de Calidad de Servicio requeridos, numeral 6 del PBC. El ámbito del mantenimiento preventivo comprende:

DESCRIPCIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD
• La Contratista proporcionará a la CONATEL soporte técnico local 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. • La Contratista proporcionará a la CONATEL, en forma permanente, el soporte técnico local in situ en la Estación Fija de Medición para el hardware y software de los equipos de medición, en el horario regular de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes. En caso procedimientos de medición o post procesamiento en curso el horario podrá extenderse hasta las 18:00 horas a solicitud de CONATEL, 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. Este soporte técnico local in situ estará a cargo de un técnico quien acompañará los procesos de medición. • La contratista proporcionara a la CONATEL, cada vez que esta lo solicite, el soporte técnico local in situ para el hardware y software de los equipos de Medición, en el horario de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes. En caso procedimientos de medición o post procesamiento en curso el horario podrá extenderse hasta las 18:00 horas a solicitud de la CONATEL, y excepcionalmente en casos de urgencia imponderables, será requerido este soporte fuera de este horario, a efectos de solucionar dudas de operación u otras dudas relacionadas al sistema. Correrá por cuenta y costo del Oferente el traslado, viatico, alojamiento de ser necesario para el personal de la Contratista a cargo de brindar este soporte técnico in situ. La CONATEL asume los costos de transporte, estadía y viáticos del personal de la Institución. • 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,	MENSUAL

análisis y eliminación de virus en el sistema informático, así como otros imponderables, soporte para los vínculos de comunicación de las Estaciones de Medición debiendo cubrirse los costos correspondientes de comunicación durante el periodo del contrato. La contratista deberá proveer 36 vínculos por prestadora móvil (para 4 prestadoras), para uso en los equipos de medición, de los cuales 21 serán destinados para llamadas que deberán contar con el servicio ilimitado de llamadas a cualquiera de los 21 números contratados (on net), 11 para llamadas de voz ilimitado (on net) con un plan de datos mínimo de 6GB, 4 para datos con un plan mínimo de 12GB (en el caso de ser necesaria la ampliación, el costo corre por parte de la contratista). La contratista deberá pagar mensualmente por la utilización del servicio al prestador móvil por el periodo de vigencia del Soporte Técnico. • Deberá ser proveído el acceso al fabricante para informaciones de soluciones a problemas, documentación técnica, manuales, instaladores, drivers, actualizaciones para Nemo Analyze, Nemo Walker Air, Nemo Outdoor. • 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. • Asistencia Técnica para el funcionamiento del Portal de Reclamos QoS. • La contratista brindara soporte técnico especializado para el post procesamiento, en forma remota, contemplando 4 horas mensuales. • 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 Wireless Network Solutions) anteriormente conocida como Anite Nemo. • Los servicios de soporte técnico abarcarán a todos los componentes del Sistema de Mediciones de Calidad de Servicio, incluyendo lo referido a mediciones y post procesamiento. • En caso de que las Estaciones de Medición de Calidad de Servicio sean reubicadas durante la vigencia del contrato, el	

CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

TETÃ REKUÁI
EL GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

correspondiente servicio de soporte técnico deberá efectuarse en las nuevas ubicaciones. • 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. • Para la correcta ejecución del servicio, la Contratista propondrá a la CONATEL un cronograma de actividades de soporte técnico regulares, el cual deberá ajustarse de común acuerdo entre las partes, sin que por ello esto limite el soporte técnico. La CONATEL facilitará a la Contratista el acceso a las estaciones y equipos pertinentes. • 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. • El 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.	

Plan de Entregas (Servicios)

Ítem	Descripción del Bien	Unidad de medida	Cantidad	Lugar donde los servicios serán prestados	Fecha(s) final(es) de entrega de los Servicios	Recepción

CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

TETÃ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

3	Soporte técnico del Sistema de Mediciones de Calidad de Servicio.	Un	1	Los servicios serán prestados: En los distintos sitios donde están emplazadas las Estaciones, en Sede Central CONATEL, Centro de Control, Edif. Ayfra, Pte. Franco y Ayolas – Asunción, y en las instalaciones de la Contratista.	12 meses desde la firma del contrato	Con la presentación y aprobación del informe mensual