Asunción 05 de Noviembre del 2020

Contratación Directa N° 11/2020
Id N° 386.921
Adenda 01

Se realiza la siguiente adenda del llamado "Mantenimiento de Equipos Informáticos y Electrónicos"

1. Anexo C. Especificaciones Técnicas

Donde dice:

1. Especificaciones Técnicas

El propósito de las Especificaciones Técnicas (ET), es el de definir las características técnicas de los bienes que la convocante requiere. La convocante preparará las ET detalladas teniendo en cuenta que:

- *Las ET constituyen los puntos de referencia contra los cuales la convocante podrá verificar el cumplimiento técnico de las ofertas y posteriormente evaluarlas. Por lo tanto, unas ET bien definidas facilitarán a los oferentes la preparación de ofertas que se ajusten a los documentos de licitación, y a la convocante el examen, evaluación y comparación de las ofertas.*
- *En las ET se deberá estipular que todos los bienes o materiales que se incorporen en los bienes deberán ser nuevos, sin uso y del modelo más reciente o actual, y que contendrán todos los perfeccionamientos recientes en materia de diseño y materiales, a menos que en el contrato se disponga otra cosa.*
- *En las ET se utilizarán las mejores prácticas. Ejemplos de especificaciones de adquisiciones similares satisfactorias en el mismo sector podrán proporcionar bases concretas para redactar las ET.*
- *Las ET deberán ser lo suficientemente amplias para evitar restricciones relativas a manufactura, materiales, y equipo generalmente utilizadas en la fabricación de bienes similares.*
- *Las normas de calidad del equipo, materiales y manufactura especificadas en los Documentos de Licitación no deberán ser restrictivas. Siempre que sea posible deberán especificarse normas de calidad internacionales. Se deberán evitar referencias a marcas, números de catálogos u otros detalles que limiten los materiales o artículos a un fabricante en particular. Cuando sean inevitables dichas descripciones, siempre deberá estar seguida de expresiones tales como "o sustancialmente equivalente" u "o por lo menos equivalente". Cuando en las ET se haga referencia a otras normas o códigos de práctica particulares, éstos solo serán aceptables si a continuación de los mismos se agrega un enunciado indicando otras normas emitidas por autoridades reconocidas que aseguren que la calidad sea por lo menos sustancialmente igual.*
- *Asimismo, respecto de los tipos conocidos de materiales, artefactos o equipos, cuando únicamente puedan ser caracterizados total o parcialmente mediante nomenclatura, simbología, signos distintivos no universales o marcas, únicamente se hará a manera de referencia, procurando que la alusión se adecue a estándares internacionales comúnmente aceptados.*

(a) Normas de calidad de los materiales y manufactura para la producción y fabricación de los bienes.

(b) Lista detallada de las pruebas requeridas (tipo y número).

(c) Otro trabajo adicional y/o servicios requeridos para lograr la entrega o el cumplimiento total.

(d) Actividades detalladas que deberá cumplir el proveedor, y consiguiente participación de la convocante.

(e) Lista detallada de avales de funcionamiento cubiertas por la garantía, y las especificaciones de las multas aplicables en caso de que dichos avales no se cumplan.

- *Las ET deberán especificar todas las características y requisitos técnicos esenciales y de funcionamiento, incluyendo los valores máximos o mínimos aceptables o garantizados, según corresponda. Cuando sea necesario, la convocante deberá incluir un formulario específico adicional de oferta (como un anexo al Formulario de Presentación de la Oferta), donde el oferente proporcionará la información detallada de dichas características técnicas o de funcionamiento con relación a los valores aceptables o garantizados.*

Cuando la convocante requiera que el oferente proporcione en su oferta una parte de o todas las Especificaciones Técnicas, cronogramas técnicos, u otra información técnica, la convocante deberá especificar detalladamente la naturaleza y alcance de la información requerida y la forma en que deberá ser presentada por el oferente en su oferta.

Resumen de las Especificaciones Técnicas. Los bienes deberán cumplir con las siguientes Especificaciones Técnicas y Normas:

ITEM	**DESCIPCION**
1	mantenimiento y reparacion de monitor
2	mantenimiento y reparacion de cpu
3	mantenimiento y reparacion de teclado
4	mantenimiento y reparacion de mouse
5	mantenimiento y reparacion de lector grabador
6	mantenimiento y reparacion de notebook
7	mantenimiento y reparacion de servidor
8	mantenimiento y reparacion de hub
9	mantenimiento y reparacion de impresora chorro de tinta
10	mantenimiento y reparacion de impresora Multifuncion
11	mantenimiento y reparacion de impresora laser
12	mantenimiento y reparacion de impresora Matricial

13	mantenimiento y reparacion de impresora Laser Color
14	mantenimiento y reparacion de scaner
15	mantenimiento y reparacion de reloj biometrico
16	Mantenimiento y Reparcion de Gsp
17	mantenimiento y reparacion de televisor
18	mantenimiento y reparacion de camara fotografica
19	mantenimiento y reparacion de filmadora
20	mantenimiento y reparacion de retroproyector
21	mantenimiento y reparacion de heladera
22	mantenimiento y reparacion de microondas

No. De Artículo	Nombre de los Bienes o Servicios	Especificaciones Técnicas y Normas
1	Mantenimiento de Equipos Informaticos	Las lista de los servicios requeridos se encuentran detalladas en la planilla de precios cargada en el SICP

Monto Mínimo Gs. 25.000.000 (guaraníes Veinticinto millones) y Monto Máximo Gs. 50.000.000 (guaraníes cincuente)

1. Mantenimiento de Equipos

Detalle de las Especificaciones Técnicas y de las Normas

Objeto del Servicio

Mantenimiento de Equipos Informaticos y Electronicos

1. CONDICIONES QUE DEBEN CUMPLIR LOS OFERENTES

La empresa adjudicada proveerá el servicio de acuerdo a la solicitud de la Convocante y deberá ajustarse a lo establecido en la presente base concursal.

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ERSSAN

1. OBJETO

El objeto de estas especificaciones es fijar las técnicas por las que se han de regir los servicios de Mantenimiento y Reparación de los Equipos Informáticos del ERSSAN.

Los servicios objeto de contrato son:

- Mantenimiento correctivo de los equipos.
- Mantenimiento preventivo de los equipos.
- Mantenimiento e instalación de software.
- Instalación de ampliaciones y periféricos.
- Limpieza de equipos.

2. EQUIPOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Equipos objeto de contrato.

- Monitores
- CPU
- Teclados
- Mouse
- Lector – Grabador de CD
- Servidor HP
- Notebook.
- Access Point WIFI de 300 Mbps.
- HUB
- Impresoras a chorro de tinta.
- Impresoras Multifunción.
- Impresoras Láser.
- Impresoras Matriciales.
- Impresora Láser color.
- Scanner.
- Y otros equipos informáticos que pudieran vincular a las computadoras.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS

1. OBJETO

El objeto de estas especificaciones es fijar las técnicas por las que se han de regir los servicios de mantenimiento y reparación de los Equipos Electrónicos y de Comunicación del ERSSAN.

Los servicios objeto del contrato son:

- Mantenimiento correctivo de los equipos.
- Mantenimiento preventivo de los equipos.
- Instalación de ampliaciones y configuraciones varias.
- Limpieza de equipos.

Los equipos objeto del contrato constituyen aquellos que presenten desperfectos o fallas técnicas que impidan su correcto funcionamiento durante el periodo del contrato.

2. EQUIPOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Equipos objeto del contrato.

- Reloj Biométrico de marcación de asistencia
- Televisores
- Cámaras digitales
- Filmadoras
- Proyector de Imagen
- Hornos Microondas

3. Condiciones Generales

Se emitirá un informe de las anomalías detectadas y se planificara con el Jefe de la Dirección de TIC el sistema de trabajo para la prevención y reparación de problemas y la frecuencia de realización de estos trabajos, que serán como mínimo cada 2 (dos) semanas , pudiendo ser llamados para dicho efecto en cualquier otro momento a requerimiento de la Dirección de TIC, todas las veces que considere necesario.

TIEMPO Y CONDICION DE REPARACIÓN

Tiempo

Los servicios serán prestados por el personal necesario y en forma inmediata, dentro de las 24 hs. de la solicitud del servicio, a partir de las 7:30 a 15:30 horas de lunes a viernes en el local del ERSSAN. Serán válidas las solicitudes vía telefónica, mail y/o fax.

Condiciones

Luego de la realización de cualquier servicio solicitado por el ERSSAN, el personal técnico de la empresa contratada deberá entregar un informe técnico (con numeración, fecha, datos del equipo, dependencia, usuario, etc.) de los trabajos realizados.

En caso de que algún equipo deba ser llevado fuera de la institución para su reparación, la empresa contratada será responsable del traslado de ida y vuelta del equipo, así como de los daños que pudieren causarse a los equipos durante el traslado.

. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- Asistencia técnica, a petición de los usuarios, con el fin de solucionar las averías físicas que se presenten en cualquiera de los equipos objeto del contrato, que impidan su correcto funcionamiento.
- Instalación y Reinstalación de programas/drivers en caso de necesidad.
- Erradicar infecciones de virus informáticos, y corregir los problemas originados cuando el virus interfiere con el antivirus impidiendo su correcto funcionamiento.
- Se incluyen en el mantenimiento, la reparación de averías que se produzcan por cortes en el suministro eléctrico, o por sobre tensiones en la red de datos o tierras.
- La reparación de un equipo o cualquiera de sus componentes debe estar incluido dentro del presupuesto y en ningún caso implicará costo extra para el ERSSAN.
- La empresa contratada garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de herramienta necesaria para el mantenimiento de los equipos, transporte de los materiales, equipos y personal técnico, así como la mano de obra calificada para la realización de los trabajos.

Repuestos

Cualquier componente que deba ser sustituido para el funcionamiento del equipo será considerado repuesto y su provisión quedará a cargo de la empresa adjudicada.

Sustitución de equipos

Si resultase difícil o dilatada en el tiempo (mayor a 5 dias habiles) la reparación de los equipos, se admitirán soluciones alternativas como el préstamo o sustitución de los

equipos averiados por otros de iguales o superiores características, por parte de la empresa contratada.

Se entiende que la sustitución supone la instalación, en el equipo nuevo, de todos los programas de aplicación y datos existentes en el equipo sustituido.

Equipos no reparables

Cuando se averíe un equipo del que, a juicio de la empresa contratada, no existen repuestos en el mercado debido a su antigüedad, u otra justificación, La empresa lo comunicará al Jefe de la Dirección de TIC que haya designado el ERSSAN, quien deberá constatar el mismo.

Pérdida de datos

Cuando, una intervención pueda causar pérdida de datos, los técnicos de la empresa contratada pedirán el consentimiento explícito por escrito del usuario que asumirá el riesgo o primeramente realizará copia de seguridad de los datos íntegramente para su posterior reparación, con la aprobación del usuario y el encargado de la Dirección de TIC del ERSSAN.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo efectuado específicamente para evitar que se produzcan fallos, incluye la asistencia técnica para realizar las siguientes operaciones y las indicadas en las especificaciones del fabricante:

- Comprobación del correcto funcionamiento y mantenimiento de los equipos mencionados mediante la ejecución de programas de diagnóstico u otro método que se considere conveniente previa autorización del jefe de Informática del ERSSAN.
- Verificación y actualización de los sistemas operativos, antivirus y demás software instalados en las PC y Servidores.
- Limpieza y ajuste general de partes móviles, conectores, rodillos de impresoras, etc.
- Sustitución de los elementos que, durante la revisión, se encuentren en estado defectuoso.
- Verificación de las condiciones ambientales, cableado de teléfonos, LAN, WAN.

Se emitirá un informe de las anomalías detectadas y se planificara con el Jefe de la Dirección de TIC el sistema de trabajo para la prevención y reparación de problemas y la frecuencia de realización de estos trabajos, que serán como mínimo cada 1 (un) mes, pudiendo ser llamados para dicho efecto en cualquier otro momento a requerimiento de la Dirección de TIC.

INSTALACIÓN DE AMPLIACIONES Y PERIFERICOS

El ERSSAN podrá solicitar a la empresa contratada los siguientes servicios:

- Cableado y reubicación de la red interna (LAN) del ERSSAN, según necesidad.
- Instalación de hardware y/o partes de una PC.
- Instalación de software proveídos por el ERSSAN.
- Otras instalaciones de equipos informáticos y accesorios.

LIMPIEZA DE EQUIPOS

La limpieza de los componentes y periféricos, se realizarán con una frecuencia de una vez cada mes y deberán incluir los siguientes servicios:

- Limpieza general, lubricación de ventiladores (coolers), mantenimiento y testeado de los equipos informáticos. (materiales y elementos de limpieza a cargo de la empresa contratada).

RECURSOS HUMANOS

La empresa contratada deberá contar como mínimo con 1 (un) responsable técnico y 1 (un) personales técnicos, durante la vigencia del contrato de referencia, asignados para la realización de los trabajos exigidos por el ERSSAN.

Responsable técnico

El responsable técnico designado por la empresa contratada, tendrá a su cargo gestionar el cumplimiento de los servicios exigidos y el buen desempeño del personal técnico a su cargo.

PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El Jefe o Encargado de la Dirección de TIC del ERSSAN y el Responsable de la Empresa Contratada tendrán las siguientes funciones en relación con la prestación de los servicios objeto del contrato:

a) Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos

b) Planificar las sustituciones de equipos y aprobar las eventuales reparaciones

c) Actuar como interlocutor entre los usuarios y la empresa contratada.

Para ello, se establecerán reuniones de seguimiento a fin de fijar un plan de mantenimiento y recibir otras indicaciones.

A efectos de verificar el cumplimiento con las exigencias del contrato de mantenimiento y reparación de equipos informáticos, se elaborará una planilla de control y seguimiento, firmada por ambas partes, este documento será válido para determinar el cumplimiento contractual, siendo el principal determinante la fecha de recepción de los trabajos exigidos y la calidad de los mismos.

Las reiteradas faltas (hasta 5 veces) con los puntos 3 (tres) y 4 (cuatro) del presente documento, dará lugar al ERSSAN a rescindir el contrato de mantenimiento y reparación de equipos informáticos.

Duración del Contrato

Desde la firma hasta el 31 de diciembre del corriente año

Lugar de prestación de los servicios

1- *Washington esq. Juan de Salazar – Ciudad Asunción, Edificio Itasa. 3ro y 4to Piso Oficina Central*

2- *Artigas y Antequera – Ciudad de Encarnación (Oficina Regional Itapuá)*

3- *Avda. San José C/ Juan Martin – Ciudad del Este (Oficina Regional Alto Paraná)*

4- *Local en la calle Mcal. López N° 887 Esq. Tacuary - Oficina del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN)*

Los servicios a ser contratados comprenderán mantenimientos preventivos y correctivos, incluyendo la provisión de repuestos nuevos para los equipos citados.
En caso de mantenimientos preventivos y/o correctivos o reposición de repuestos en los mismos el proveedor presentará a la convocante el presupuesto correspondiente, acompañado de un informe técnico. Los precios deberán estar de acuerdo a la planilla de Precios del Contrato. Con la emisión de la orden de servicio la convocante manifestara su conformidad y aceptación de dicho presupuesto.

Una vez aprobado el presupuesto, empresa deberá reparar los Equipos en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la recepción de la orden de servicio.

López F.
Contrataciones
SAF

Debe Decir:

2. Especificaciones Técnicas

El propósito de las Especificaciones Técnicas (ET), es el de definir las características técnicas de los bienes que la convocante requiere. La convocante preparará las ET detalladas teniendo en cuenta que:

- *Las ET constituyen los puntos de referencia contra los cuales la convocante podrá verificar el cumplimiento técnico de las ofertas y posteriormente evaluarlas. Por lo tanto, unas ET bien definidas facilitarán a los oferentes la preparación de ofertas que se ajusten a los documentos de licitación, y a la convocante el examen, evaluación y comparación de las ofertas.*
- *En las ET se deberá estipular que todos los bienes o materiales que se incorporen en los bienes deberán ser nuevos, sin uso y del modelo más reciente o actual, y que contendrán todos los perfeccionamientos recientes en materia de diseño y materiales, a menos que en el contrato se disponga otra cosa.*
- *En las ET se utilizarán las mejores prácticas. Ejemplos de especificaciones de adquisiciones similares satisfactorias en el mismo sector podrán proporcionar bases concretas para redactar las ET.*
- *Las ET deberán ser lo suficientemente amplias para evitar restricciones relativas a manufactura, materiales, y equipo generalmente utilizadas en la fabricación de bienes similares.*
- *Las normas de calidad del equipo, materiales y manufactura especificadas en los Documentos de Licitación no deberán ser restrictivas. Siempre que sea posible deberán especificarse normas de calidad internacionales. Se deberán evitar referencias a marcas, números de catálogos u otros detalles que limiten los materiales o artículos a un fabricante en particular. Cuando sean inevitables dichas descripciones, siempre deberá estar seguida de expresiones tales como "o sustancialmente equivalente" u "o por lo menos equivalente". Cuando en las ET se haga referencia a otras normas o códigos de práctica particulares, éstos solo serán aceptables si a continuación de los mismos se agrega un enunciado indicando otras normas emitidas por autoridades reconocidas que aseguren que la calidad sea por lo menos sustancialmente igual.*
- *Asimismo, respecto de los tipos conocidos de materiales, artefactos o equipos, cuando únicamente puedan ser caracterizados total o parcialmente mediante nomenclatura, simbología, signos distintivos no universales o marcas, únicamente se hará a manera de referencia, procurando que la alusión se adecue a estándares internacionales comúnmente aceptados.*
- *Las ET deberán describir detalladamente los siguientes requisitos con respecto a por lo menos lo siguiente:*

(a) Normas de calidad de los materiales y manufactura para la producción y fabricación de los bienes.

(b) Lista detallada de las pruebas requeridas (tipo y número).

(c) Otro trabajo adicional y/o servicios requeridos para lograr la entrega o el cumplimiento total.

(d) Actividades detalladas que deberá cumplir el proveedor, y consiguiente participación de la convocante.

(e) Lista detallada de avales de funcionamiento cubiertas por la garantía, y las especificaciones de las multas aplicables en caso de que dichos avales no se cumplan.

- *Las ET deberán especificar todas las características y requisitos técnicos esenciales y de funcionamiento, incluyendo los valores máximos o mínimos aceptables o garantizados, según corresponda. Cuando sea necesario, la convocante deberá incluir un formulario específico adicional de oferta (como un anexo al Formulario de Presentación de la Oferta), donde el oferente proporcionará la información detallada de dichas características técnicas o de funcionamiento con relación a los valores aceptables o garantizados.*

Cuando la convocante requiera que el oferente proporcione en su oferta una parte de o todas las Especificaciones Técnicas, cronogramas técnicos, u otra información técnica, la convocante deberá especificar detalladamente la naturaleza y alcance de la información requerida y la forma en que deberá ser presentada por el oferente en su oferta.

Resumen de las Especificaciones Técnicas. Los bienes deberán cumplir con las siguientes Especificaciones Técnicas y Normas:

ITEM	**DESCIPCION**
1	mantenimiento y reparacion de monitor
2	mantenimiento y reparacion de cpu
3	mantenimiento y reparacion de teclado
4	mantenimiento y reparacion de mouse
5	mantenimiento y reparacion de lector grabador
6	mantenimiento y reparacion de notebook
7	mantenimiento y reparacion de servidor
8	mantenimiento y reparacion de hub
9	mantenimiento y reparacion de impresora chorro de tinta
10	mantenimiento y reparacion de impresora Multifuncion
11	mantenimiento y reparacion de impresora laser
12	mantenimiento y reparacion de impresora Matricial
13	mantenimiento y reparacion de impresora Laser Color
14	mantenimiento y reparacion de reloj biometrico
15	Mantenimiento y Reparcion de Gsp
16	mantenimiento y reparacion de televisor
17	mantenimiento y reparacion de camara fotografica

18	mantenimiento y reparacion de filmadora
19	mantenimiento y reparacion de retroproyector
20	mantenimiento y reparacion de heladera
21	mantenimiento y reparacion de microondas

No. De Artículo	Nombre de los Bienes o Servicios	Especificaciones Técnicas y Normas
1	Mantenimiento de Equipos Informaticos y electronicos	Las lista de los servicios requeridos se encuentran detalladas en la planilla de precios cargada en el SICP

Monto Mínimo Gs. 25.000.000 (guaraníes Veinticinto millones) y Monto Máximo Gs. 50.000.000 (guaraníes cincuente)

Mantenimiento de Equipos

Detalle de las Especificaciones Técnicas y de las Normas

Objeto del Servicio

Mantenimiento de Equipos Informaticos y Electronicos

CONDICIONES QUE DEBEN CUMPLIR LOS OFERENTES

La empresa adjudicada proveerá el servicio de acuerdo a la solicitud de la Convocante y deberá ajustarse a lo establecido en la presente base concursal.

1. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ERSSAN

OBJETO

El objeto de estas especificaciones es fijar las técnicas por las que se han de regir los servicios de Mantenimiento y Reparación de los Equipos Informáticos del ERSSAN.

Los servicios objeto de contrato son:

- Mantenimiento correctivo de los equipos.

- Mantenimiento preventivo de los equipos.
- Mantenimiento e instalación de software.
- Instalación de ampliaciones y periféricos.
- Limpieza de equipos.

2.EQUIPOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Equipos objeto de contrato.

- Monitores
- CPU
- Teclados
- Mouse
- Lector – Grabador de CD
- Servidor HP
- Notebook.
- Access Point WIFI de 300 Mbps.
- HUB
- Impresoras a chorro de tinta.
- Impresoras Multifunción.
- Impresoras Láser.
- Impresoras Matriciales.
- Impresora Láser color.
- Y otros equipos informáticos que pudieran vincular a las computadoras.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS

2. OBJETO

El objeto de estas especificaciones es fijar las técnicas por las que se han de regir los servicios de mantenimiento y reparación de los Equipos Electrónicos y de Comunicación del ERSSAN.

Los servicios objeto del contrato son:

- Mantenimiento correctivo de los equipos.
- Mantenimiento preventivo de los equipos.
- Instalación de ampliaciones y configuraciones varias.
- Limpieza de equipos.

Los equipos objeto del contrato constituyen aquellos que presenten desperfectos o fallas técnicas que impidan su correcto funcionamiento durante el periodo del contrato.

EQUIPOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Equipos objeto del contrato.

- Reloj Biométrico de marcación de asistencia
- Televisores
- Cámaras digitales
- Filmadoras
- Proyector de Imagen
- Hornos Microondas

TIEMPO Y CONDICION DE REPARACIÓN

Tiempo

Los servicios serán prestados por el personal necesario y en forma inmediata, dentro de las 24 hs. de la solicitud del servicio, a partir de las 7:30 a 15:30 horas de lunes a viernes en el local del ERSSAN. Serán válidas las solicitudes vía telefónica, mail y/o fax.

Condiciones

Luego de la realización de cualquier servicio solicitado por el ERSSAN, el personal técnico de la empresa contratada deberá entregar un informe técnico (con numeración, fecha, datos del equipo, dependencia, usuario, etc.) de los trabajos realizados.

En caso de que algún equipo deba ser llevado fuera de la institución para su reparación, la empresa contratada será responsable del traslado de ida y vuelta del equipo, así como de los daños que pudieren causarse a los equipos durante el traslado.

. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- Asistencia técnica, a petición de los usuarios, con el fin de solucionar las averías físicas que se presenten en cualquiera de los equipos objeto del contrato, que impidan su correcto funcionamiento.
- Instalación y Reinstalación de programas/drivers en caso de necesidad.
- Erradicar infecciones de virus informáticos, y corregir los problemas originados cuando el virus interfiere con el antivirus impidiendo su correcto funcionamiento.
- Se incluyen en el mantenimiento, la reparación de averías que se produzcan por cortes en el suministro eléctrico, o por sobre tensiones en la red de datos o tierras.
- La reparación de un equipo o cualquiera de sus componentes debe estar incluido dentro del presupuesto y en ningún caso implicará costo extra para el ERSSAN.
- La empresa contratada garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de herramienta necesaria para el mantenimiento de los equipos, transporte de los materiales, equipos y personal técnico, así como la mano de obra calificada para la realización de los trabajos.

Repuestos

Cualquier componente que deba ser sustituido para el funcionamiento del equipo será considerado repuesto y su provisión quedará a cargo de la empresa adjudicada.

Sustitución de equipos

Si resultase difícil o dilatada en el tiempo (mayor a 5 dias habiles) la reparación de los equipos, se admitirán soluciones alternativas como el préstamo o sustitución de los equipos averiados por otros de iguales o superiores características, por parte de la empresa contratada.

Se entiende que la sustitución supone la instalación, en el equipo nuevo, de todos los programas de aplicación y datos existentes en el equipo sustituido.

Equipos no reparables

Cuando se averíe un equipo del que, a juicio de la empresa contratada, no existen repuestos en el mercado debido a su antigüedad, u otra justificación, La empresa lo

comunicará al Jefe de la Dirección de TIC que haya designado el ERSSAN, quien deberá constatar el mismo.

Pérdida de datos

Cuando, una intervención pueda causar pérdida de datos, los técnicos de la empresa contratada pedirán el consentimiento explícito por escrito del usuario que asumirá el riesgo o primeramente realizará copia de seguridad de los datos íntegramente para su posterior reparación, con la aprobación del usuario y el encargado de la Dirección de TIC del ERSSAN.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo efectuado específicamente para evitar que se produzcan fallos, incluye la asistencia técnica para realizar las siguientes operaciones y las indicadas en las especificaciones del fabricante:

- Comprobación del correcto funcionamiento y mantenimiento de los equipos mencionados mediante la ejecución de programas de diagnóstico u otro método que se considere conveniente previa autorización del jefe de Informática del ERSSAN.
- Verificación y actualización de los sistemas operativos, antivirus y demás software instalados en las PC y Servidores.
- Limpieza y ajuste general de partes móviles, conectores, rodillos de impresoras, etc.
- Sustitución de los elementos que, durante la revisión, se encuentren en estado defectuoso.
- Verificación de las condiciones ambientales, cableado de teléfonos, LAN, WAN.

Se emitirá un informe de las anomalías detectadas y se planificara con el Jefe de la Dirección de TIC el sistema de trabajo para la prevención y reparación de problemas y la frecuencia de realización de estos trabajos, que serán como mínimo cada 1 (un) mes, pudiendo ser llamados para dicho efecto en cualquier otro momento a requerimiento de la Dirección de TIC.

INSTALACIÓN DE AMPLIACIONES Y PERIFERICOS

El ERSSAN podrá solicitar a la empresa contratada los siguientes servicios:

- Cableado y reubicación de la red interna (LAN) del ERSSAN, según necesidad.
- Instalación de hardware y/o partes de una PC.
- Instalación de software proveídos por el ERSSAN.
- Otras instalaciones de equipos informáticos y accesorios.

LIMPIEZA DE EQUIPOS

La limpieza de los componentes y periféricos, se realizarán con una frecuencia de una vez cada mes y deberán incluir los siguientes servicios:

- Limpieza general, lubricación de ventiladores (coolers), mantenimiento y testeado de los equipos informáticos. (materiales y elementos de limpieza a cargo de la empresa contratada).

RECURSOS HUMANOS

La empresa contratada deberá contar como mínimo con 1 (un) responsable técnico y 1 (un) personales técnicos, durante la vigencia del contrato de referencia, asignados para la realización de los trabajos exigidos por el ERSSAN.

Responsable técnico

El responsable técnico designado por la empresa contratada, tendrá a su cargo gestionar el cumplimiento de los servicios exigidos y el buen desempeño del personal técnico a su cargo.

PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El Jefe o Encargado de la Dirección de TIC del ERSSAN y el Responsable de la Empresa Contratada tendrán las siguientes funciones en relación con la prestación de los servicios objeto del contrato:

a) Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos

b) Planificar las sustituciones de equipos y aprobar las eventuales reparaciones

c) Actuar como interlocutor entre los usuarios y la empresa contratada.

Para ello, se establecerán reuniones de seguimiento a fin de fijar un plan de mantenimiento y recibir otras indicaciones.

A efectos de verificar el cumplimiento con las exigencias del contrato de mantenimiento y reparación de equipos informáticos, se elaborará una planilla de control y seguimiento, firmada por ambas partes, este documento será válido para determinar el cumplimiento contractual, siendo el principal determinante la fecha de recepción de los trabajos exigidos y la calidad de los mismos.

Las reiteradas faltas (hasta 5 veces) con los puntos 3 (tres) y 4 (cuatro) del presente documento, dará lugar al ERSSAN a rescindir el contrato de mantenimiento y reparación de equipos informáticos.

Condiciones Generales

Se emitirá un informe de las anomalías detectadas y se planificara con el Jefe de la Dirección de TIC el sistema de trabajo para la prevención y reparación de problemas y la frecuencia de realización de estos trabajos, que serán como mínimo cada 2 (dos) semanas , pudiendo ser llamados para dicho efecto en cualquier otro momento a requerimiento de la Dirección de TIC, todas las veces que considere necesario.

Duración del Contrato

Desde la firma hasta el 31 de diciembre del corriente año

Lugar de prestación de los servicios

5- *Washington esq. Juan de Salazar – Ciudad Asunción, Edificio Itasa. 3ro y 4to Piso Oficina Central*

6- *Artigas y Antequera – Ciudad de Encarnación (Oficina Regional Itapuá)*

7- *Avda. San José C/ Juan Martin – Ciudad del Este (Oficina Regional Alto Paraná)*

8- *Local en la calle Mcal. López N° 887 Esq. Tacuary - Oficina del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN)*

Los servicios a ser contratados comprenderán mantenimientos preventivos y correctivos, incluyendo la provisión de repuestos nuevos para los equipos citados.
En caso de mantenimientos preventivos y/o correctivos o reposición de repuestos en los mismos el proveedor presentará a la convocante el presupuesto correspondiente, acompañado de un informe técnico. Los precios deberán estar de acuerdo a la planilla de Precios del Contrato. Con la emisión de la orden de servicio la convocante manifestara su conformidad y aceptación de dicho presupuesto.

Una vez aprobado el presupuesto, empresa deberá reparar los Equipos en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la recepción de la orden de servicio.

2. Fechas establecidas en el SICP