ADENDA N° 02

El Departamento de Contrataciones del Crédito Agrícola de Habilitación, comunica la adenda al llamado Licitación por Concurso de Ofertas N°02/2020 – SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMUNICACION ID N° 378.974, se modifica los siguientes:

Punto 1: Se modifica la Capacidad Técnica, quedando de la siguiente manera:

9. Capacidad Técnica

El oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de capacidad técnica:
Personal técnico
1(un) con certificación CCNP - Routing and Switching, 1 (uno) profesional con certificación CCNA - Security y (uno) Técnico especializado en Datacenter con Certificación CCNA – Data Center

1. **Requisitos documentales para evaluar el presente criterio:**

a) Certificación CCNP - Routing and Switching
b) Certificación CCNA - Security
c) Certificación CCNA – Data Center.
d) Declaración jurada

Punto 2: Se modifica Especificaciones Técnicas, quedando de la siguiente manera

Ítem	Descripción	Mínimo Exigido
Marca	CISCO – CISCO MERAKI	-
Lugar del Servicio	Asunción, oficina del Crédito Agrícola de Habilitación	-
Periodo Principal de Servicio (PPS)	Lunes a Viernes entre las 07:00 y las 18:00 horas. Disponibilidad para casos de emergencias fuera de este horario, de modo a realizar un servicio 7 x 24 x 4. Se debe establecer números de emergencia para casos fuera del horario señalado más arriba.	Exigido
Tipo de servicio	Cisco Smarnet Total Care 8 x 5 x NBD	Exigido
Servicios Profesionales	200 horas utilizables dentro de los 24 meses que dure el contrato del presente llamado.	Exigido
Objetivo	Garantía de Equipamientos contemplados en el aparato "EQUIPOS DISPONIBLES" y Servicio Técnico Especializado de para todos los dispositivos CISCO - CISCO MERAKI. La garantía deberá incluir una extensión de garantía que permita un remplazo avanzado de partes en 24 horas, o día siguiente hábil a partir de la fecha y hora de la solicitud sin costo adicional a pagar por el contratante. Modalidad 8 X 5 o día siguiente hábil del equipo descrito en el apartado "EQUIPOS DISPONIBLES". Sustitución Avanzada de partes (RMA). Asistencia técnica telefónica inmediata. Línea telefónica ilimitada (24 horas al día) con acceso a especialistas expertos en redes de CISCO y también acceso al centro de asistencia técnica de CISCO por parte de los técnicos del CAH sin necesidad de recurrir al contratante. Acceso al portal SNTC "Support for Smart Net Total Care" de CISCO para la administración de la base instalada y contratos con el fin de identificar cuáles equipos se encuentran sin cobertura de servicio, qué fechas vencen los respectivos contratos y además identificar la última fecha de soporte por parte de	

CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN · DPTO. DE CONTRATACIONES · Asunción

	CISCO para sus productos con el fin de contar con un servicio que debe ser proactivo y predictivo. Dentro de dicho portal los técnicos podrán recibir alertas y notificaciones con respecto a hardware, software y avisos de la base instalada. Soporte WEB (cisco.com), con Acceso registrado (Usuario y Password) para: -Descarga de actualización de firmas (IDS/IPS). -Descarga de IOS. -Consultas de configuraciones, y mejores prácticas. Garantizar que los Sistemas Operativos, licencias deberán ser actualizadas en la última versión estable. Para la aplicación de estos componentes, la Contratante elevará un plan de trabajo, y para su aplicación deberá ser aprobada previamente por los técnicos de la Institución.	Exigido
Disponibilidad	Disponer de un Servicio de Atención Telefónica, dentro del Horario del PPS, para problemas de configuración y Software, con respuesta a la llamada dentro de los 30 minutos de haber solicitado el servicio, de lunes a viernes, excepto días feriados. Para los casos de emergencias se dispondrá de números de teléfonos de guardias. Disponer de un Sistema de Correo Electrónico, para recepcionar los reclamos, solicitudes de servicios, consulta para ayudar al C.A.H. en la explotación, configuración y uso de los productos Cisco de la institución, de lunes a viernes, excepto días previstos como feriados; todos los correos electrónicos deberán ser respondidos en el día siempre que se encuentre dentro del PPS, y en su defecto dentro de las primeras dos horas del día hábil siguiente. Las partes acuerdan que una vez que El Proveedor no diera respuesta dentro del tiempo pactado, será factible de una multa de 45 dólares hora por incumplimiento de contrato Si el proveedor no diera asistencia o respuesta en 48 horas se procederá a realizar rescisión de contrato y ejecución de la garantía según lo establecido en lo estipulado Art. 59 y 60 de la ley 2051/2003.	Exigido
Detalles y alcance del servicio	**a) EXTENSIÓN DE GARANTÍA** 1. Proveer las actualizaciones de software IOS para los equipos Cisco Systems, obligatorias de acuerdo al criterio establecido por el fabricante sin cargo adicional al C.A.H. en las plataformas de Management sólo se proveerán parches, actualizaciones de MIBS y/o cualquier otro adicional de acuerdo al criterio establecido por el fabricante y siempre dentro de la misma versión. Las actualizaciones serán propuestas por el Proveedor y se proveerán siempre y cuando el fabricante o las buenas prácticas lo recomienden y el C.A.H. lo acepte. La instalación y/o implementación de las actualizaciones se realizarán sin cargo para el C.A.H. siempre y cuando éstas no sean con costo por parte del fabricante. Asesorar, proponer y proveer las actualizaciones de software IOS opcionales siempre y cuando los mismos no tengan costos por parte del fabricante, en caso de que tengan costos deberá presentar una cotización al C.A.H. 2. Proveer sin cargo al C.A.H. los boletines técnicos, descripciones de productos mejorados y documentación actualizada pertinente a los productos Cisco de la Institución. 3. Mantenimiento correctivo a solicitud del Departamento de Infraestructura, Redes y Comunicaciones, dependiente de la Gerencia de Operaciones y Tecnologías, por desperfecto en cualquiera de los equipos, consistente en ajustes, reparaciones y/o reemplazo de piezas o partes dañadas o en mal estado. El oferente adjudicado instalará equipos similares, si las mismas necesiten reparación, mientras dure la reparación del equipo dañado. El mantenimiento solicitado corresponde a la figura de "extensión de garantía" de los bienes patrimoniales detallados en las especificaciones. **b) SOPORTE Y MANTENIMIENTO** Mantenimiento a solicitud del Departamento de Infraestructura, Redes y Comunicaciones, dependiente de la Gerencia de Operaciones y Tecnologías, para agregar, modificar y/o eliminar configuraciones en todos los equipos de la marca CISCO – CISCO MERAKI, ya sea de forma remota o en persona en la Oficina Central del C.A.H, sin costo alguno para la institución. **c) SERVICIOS PROFESIONALES** A solicitud del Departamento de Infraestructura, Redes y Comunicaciones, dependiente de la Gerencia de Operaciones y	Exigido

CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN DPTO. DE CONTRATACIONES Asunción

	Tecnologías, para elaborar proyectos, diseños de red u otros requerimientos no cubiertos en los servicios anteriores. Mensualmente debe hacerse entrega de un informe impreso, firmado del estado general y de los trabajos realizados en ese periodo, además deberá constar la cantidad de horas de servicio técnico utilizado y el saldo remanente del mismo. El informe debe ser presentado al momento de la entrega de la factura de cobro del servicio. El Oferente deberá presentar proactivamente o a pedido de C.A.H servicios consultivos sin costo dentro del marco del periodo del contrato donde se incluyen: 1 Planes de evaluación de la arquitectura 2 Estrategia digitales 3 Buenas practicas de Ciberseguridad 4 Prácticas de DevOps En caso de ser necesario el traslado del equipo para su mantenimiento los costos de envío/retorno serán por cuenta del oferente.	
Frecuencia	Conforme necesidad.	Exigido
Servicios ON-SITE	Ante pedidos del C.A.H., tomar las acciones correspondientes para diagnosticar y corregir los errores del hardware y/o software, para restaurar el buen funcionamiento del mismo. Dichas acciones podrán incluir procedimientos temporarios y remotos a ser seguidos por el C.A.H. Prestar asistencia al C.A.H. dentro de las 24 horas de requerido dentro del horario previsto por el Período Principal de Servicio. Proveer un sistema de escalamiento de problemas críticos de Hardware y Software de los productos bajo mantenimiento. Proveer dentro del Período Principal de Servicio, de toda la Mano de Obra requerida para reemplazar las partes defectuosas de Hardware bajo mantenimiento, necesarias para mantener en operaciones el sistema. Ante pedidos del C.A.H, tomar las acciones correspondientes para realizar configuraciones nuevas (como ser creación de VPNs, nuevas rutas, etc.) o modificar las existentes dentro de las 24 horas de requerido.	Exigido
Condiciones Generales	Toda actualización o cambios a ser implementado deberá contar con la aprobación previa y posterior del representante del C.A.H.; esta aprobación deberá quedar registrada en un informe técnico que contenga por lo menos los siguientes ítem: Fecha/hora en la que se efectuó el trabajo, Identificación de técnicos involucrados de forma directa e indirecta, descripción del trabajo, equipos/entorno afectado. El oferente se obliga a ejecutar el servicio, por medio de profesionales que conforman su staff de trabajo. Así mismo, se obliga a desempeñar todas las tareas que tienen relación con este contrato oportunamente y de acuerdo con las normas éticas y profesionales de la actividad. Se compromete igualmente a poner toda la diligencia y celo para: a) El mejor rendimiento de su labor; b) Cumplir con todas las condiciones necesarias para garantizar el cumplimiento de las políticas y normas de seguridad del C.A.H. Todos los reemplazos no transitorios efectuados con motivo del presente contrato integran los bienes del C.A.H. El C.A.H. deberá facilitar al personal calificado y debidamente identificado del Proveedor el acceso a las áreas en las cuales se encuentren los equipos involucrados en el objeto del presente contrato.	Exigido
Medios acordados para la solicitud de soporte	Correo electrónico Linea baja Linea móvil (celular)	Exigido
Equipos Disponibles	Ver listado de Equipos CISCO, para extensión de garantía.	Exigido
Servicio Técnico	Presentar respaldado por escrito del fabricante a la empresa oferente autorizándola a prestar el servicio técnico y el cambio de partes por garantía en un periodo máximo de 1 día hábil a partir de la remisión oficial del equipo, dicho fabricante deberá contar con el stock de repuestos.	Exigido

Carta del Fabricante	El oferente deberá presentar una carta documento del fabricante debidamente firmado por una autoridad del mismo con potestades sobre nuestra región, en donde se lo acredite como su representante oficial en nuestro país y que se encuentra en condiciones para proveer, instalar, configurar y soportar posteriormente y directamente con la ayuda del fabricante cualquiera de los equipos propuestos en caso de ser adjudicatarios de esta Licitación.	Exigido
Personal Técnico	Incluir una nómina de personal técnico con los siguientes requisitos: Uno (1) con certificación CCNP - Routing and Switching, Un (1) profesional con certificación CCNA - Security y Un (1) Técnico especializado con Certificación CCNA – Data Center. Los técnicos deberán ser funcionarios del Oferente y al momento de la presentación de su propuesta contando con una antigüedad laboral en dicha empresa no menor a 1 un año, detallando su capacitación y correspondientes certificaciones del fabricante en carácter de requerimiento, en los productos y servicios ofertados. Incluir una declaración jurada detallando 1 técnico titular y 1 alternos con dichas certificaciones.	Exigido
Antigüedad	Acreditar una antigüedad mínima de 5 años en el mercado del Paraguay en actividades relativas al ramo de Telecomunicaciones o Internetworking.	Exigido
Vigencia del servicio	A partir de la firma del contrato, con una duración de (24) veinticuatro meses.	Exigido
Forma de pago	Mensual	Exigido

Lista de Equipos para Extensión de garantía

Nro	Tipo	Equipo	Localidad	Serial
1	switch	Catalyst 9200L (C9200L-48P-4G-E)	CAC Oficina Central CAH, Asuncion	JAE233603QB
2	switch	WS-C2960X-48LPS-L	CAC Oficina Central CAH, Asuncion	FOC2139T1XL
3	switch	WS-C2960X-48LPS-L	CAC Oficina Central CAH, Asuncion	FCW1847A4N5
4	switch	WS-C2960X-48LPS-L	CAC Oficina Central CAH, Asuncion	FOC2139T1Y7
5	switch	WS-C2960+24TC-L	CAC Oficina Central CAH, Asuncion	FOC1843W3PH
6	AP	AIR-CAP2702I-A-K9	Oficina Central CAH, Asuncion, P	FCW1935NH26
7	AP	AIR-CAP2702I-A-K9	Oficina Central CAH, Asuncion, P	FCW1936NA4E
8	fuente	PWR-RPS2300	Oficina Central CAH, Asuncion, P	FDO1434YHU5
9	router	Cisco 2951 (CISCO2951/K9)	Oficina Central CAH, Asuncion, P	FTX1803AL9W
10	fuente	PWR-RPS2300	Oficina Central CAH, Asuncion, P	FDO1801YGQ2
11	ASA	ASA5525-FPWR-K9	Oficina Central CAH, Asuncion, P	FTX194210F4
12	ASA	ASA5525-MB	Oficina Central CAH, Asuncion, P	FCH19387GMS
13	Servidor	UCS-C220-M4S	Oficina Central CAH, Asuncion, P	FCH1937V38D

Asunción, 2 de julio de 2020.