ACLARACIONES N° 1

Se emiten las presentes aclaraciones, en respuesta a las consultas formuladas a la DNCP y que fueran recibidas hasta la fecha y hora establecidas para el llamado a Contratación Directa N° 23/2017 **"PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HELP DESK A LA DNCP" – ID 336867.**

Consulta N° 1

1-En el punto del pliego **"Los servicios serán prestados por el proveedor, con personal permanente (dos recursos humanos), en días hábiles, en horario de 07:00 a 17:00 horas, en el Edificio de la DNCP, sito en Estados Unidos N° 961 c/ Tte. Fariña, Asunción."** Por favor aclarar que los Servicios serán de 7:00 a 17:00 hs, de lunes a viernes, no incluyendo sábados, feriados y/o domingo.

Respuesta N° 1

La definición de días hábiles corresponde de lunes a viernes, no incluyendo sábados, feriados y/o domingos.

Consulta N° 2

2-En el pliego donde indica "b) **Soporte a Desktop: Servicio integral de atención a clientes internos on-site para:**
- Instalación de software y hardware de equipamiento, estaciones de trabajo y servidores.
- Conectividad del puesto de trabajo.
- Traslado del equipamiento.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware de informática"
Por favor aclarar el nivel de trabajo, ya que indica helpdeks que se refiere a equipos y software de escritorio, pero también en este punto habla sobre servidores, conectividad, por favor indicar el alcance de estos dos puntos, y los sistemas operativos de servidores que deben ser conocidos y en qué nivel de servicio.

Respuesta N° 2

Como se indica en la página 14 de la Carta de Invitación, el conocimiento de los personales propuestos debe cubrir Sistemas Operativos Windows. El servicio de HELPDESK ofrece respuestas y soluciones acerca de soporte técnico, entre otras cuestiones relacionadas a la utilización de sistemas informáticos. El personal o recurso humano encargado de prestar el servicio de HELP DESK debe poseer conocimientos de software, hardware y telecomunicaciones, todo relacionado con el área, además de las políticas de la organización; así como también, debe tener capacidades comunicacionales idóneas, tales como escuchar y comprender la información, y las ideas expuestas en forma oral, a problemas específicos, para así lograr respuestas coherentes

Consulta N° 3

3-En el punto que indica" **Como parte de la oferta, el proveedor deberá presentar los curriculum vitae del personal que prevé afectar al servicio"** por favor aclarar si los curriculum ya deben ir con la propuesta, o se estaría entregando una vez que se adjudique el llamado.

Abg. Elida Romero
Directora Administrativa
DNCP

Respuesta N° 3

Como bien la Carta de Invitación lo indica, los curriculum del personal propuesto forman parte de la oferta.

DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

Consulta N° 4

4-En el punto que indica **"Mantener actualizado a su personal en todos aquellos conocimientos requeridos para posibilitar un cumplimiento eficaz y eficiente de su trabajo sobre la infraestructura informática de la DNCP "** por favor aclarar el tipo de capacitación y el nivel del mismo que sería requerido.

Respuesta N° 4

El oferente debe mantener actualizado a su personal en los puntos solicitados en las especificaciones técnicas en lo referente a la capacidad técnica con que debe contar el personal propuesto, la misma podría ser a través de cursos de capacitación certificados o talleres.

Consulta N° 5

5-En el punto que indica **"Realizar y Proveer las facilidades de comunicación (teléfonos celulares, intercomunicadores, etc.) requeridas por su personal para el cumplimiento de los niveles de servicio acordados "** por favor aclarar:

1-Cuál es la expectativa que debe ser cumplida para las herramientas de comunicación así cómo su utilización.

2- Se debería prever asistencia telefónica fuera del horario indicado de trabajo Onsite?

Respuesta N° 5

1. La DNCP cuenta con 5 (cinco) edificios ubicados en la misma manzana, con 14 (catorce) pisos en total, en los cuales los técnicos estarían desenvolviendo las tareas asignadas; por tanto, es requerido que los mismos cuenten con un mecanismo que puede ser un teléfono celular o intercomunicadores, para que la central de soporte pueda ubicarlos rápidamente en caso de ser necesario.
2. No se debe prever asistencia fuera de los horarios requeridos en las Especificaciones Técnicas.

Consulta N° 6

6-En el punto que indica **"Proveer todos los repuestos según esquema posteriormente detallado, equipos de back-up, y facilidades de transporte (personas y equipos), comunicación, laboratorios y depósitos que resulten necesarios para realizar las tareas de mantenimiento del hardware involucrado en el servicio. "**

Por favor aclarar a que repuestos se refiere, para que tipo de equipos. Estos repuestos deben ser considerados cómo de provisión sin costo? A que equipos de Back-up se refiere este punto? Se necesita mayor claridad en este punto específico.

Respuesta N° 6

Este punto será eliminado por Adenda.

DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

Abg. Élida Romero
Directora Administrativa
DNCP

Consulta N° 7

7-En el punto que indica **"Proveer todas las herramientas que resulten necesarias para realizar las tareas de mantenimiento del hardware involucrado en el servicio. "** Por favor indicar el volumen del hardware involucrado en el servicio, y el alcance del mantenimiento de hardware.

Respuesta N° 7

Como son solicitados 2 (dos) personales, la empresa oferente debería prever que no se demoren los trabajos de soporte por falta de herramientas (soplador, pasta termina, kit de pinzas, kit de destornilladores, limpia contactos, y demás elementos de uso cotidiano de un técnico en PC).

Los mantenimientos serian reparaciones menores que puedan ser realizados en las oficinas, sin necesidad de utilizar repuestos.

Consulta N° 8

8-En el punto que indica "**Asumir la totalidad de los eventuales costos de transición y puesta en marcha del servicio.** "Por favor indicar en que consistiría la transición y los posibles costos de puesta en marcha del servicio. (ej: horas adicionales, herramientas, etc.)

Respuesta N° 8

Traslados del personal, herramientas en caso que el proveedor necesite adquirirlas, traslado de las herramientas.

Consulta N° 9

9-En el punto que indica "**"El proveedor deberá asegurar que todo su personal afectado al servicio posea los conocimientos técnicos requeridos para el desempeño eficaz y eficiente de sus tareas sobre la compleja infraestructura informática involucrada"** se entiende que se refiere a lo indicado cómo alcance en el punto "Para el personal técnico afectado al servicio de Help Desk Informático y soporte de campo se define los siguientes perfiles mínimos, con sus respectivos certificados que lo acrediten:

1. Técnico en reparación de computadoras
2. Operador Básico de Computadoras
3. Demostrados conocimientos sobre HW y SW en general, Sistemas Operativos Windows en sus diferentes versiones, Aplicaciones en ambiente Windows, Herramientas corporativas de backup, conocimientos de Redes TCP/IP.
4. Experiencia no menor a 1 año en tareas /servicio similares.
5. Conocimientos en reparación de impresoras y escáner "

Respuesta N° 9

Resulta correcta la apreciación.

DIRECCION NACIONAL DE CONTRATACIONES PUBLICAS

Abg. Elida Romero
Directora Administrativa
DNCP

CP Nathalia Melot Díaz
Coordinadora de Adquisiciones