ÍTEM Nº	BIEN/SERVICIO	ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
1	**SERVICIO DE SOPORTE PARA MOTOR DE BASE DE DATOS Y SISTEMA OPERATIVO DE SERVIDORES DE LA DIRECCION DEL REGISTRO DE AUTOMOTORES - (MANO DE OBRA DEL SERVICIO POR HORA).**	Anexo I	horas	Por evento	1

- Elaborado con base en un mínimo de 700 horas, y un máximo de 1400 horas de servicio para un lapso de 24 meses.

ANEXO I

ESPECIFICACIONES TECNICAS

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS.

A. PERSONAL TÉCNICO.

El oferente deberá prestar los servicios en la oficina central de la Dirección del Registro de Automotores con profesionales certificados y/o especializados en Windows Server 2008, Windows Server 2012, Microsoft SQL Server 2008, Microsoft Hyper-V, Microsoft Exchange Server 2013, Microsoft Share Point 2010.

En función a la complejidad de la incidencia presentada deberá proveer la cantidad necesaria de profesionales para el fiel cumplimiento del contrato.

El oferente se compromete a sustituir su personal, cuando a juicio de la Dirección del Registro de Automotores, éste no cumpla los objetivos de la función.

La firma contratada no podrá utilizar, disponer, divulgar, difundir a ninguna otra institución o persona, ni antes ni durante ni después de la prestación de servicios, información alguna a la que haya podido tener acceso mediante esta contratación, debiendo ser considerada toda esta información como de estricta y absoluta confidencialidad. Para lo cual, deberá acompañar a la oferta, con una declaración jurada de asegurar la confidencialidad de la información que la empresa llegue a conocer sobre los datos almacenados y la arquitectura tecnológica de la Dirección del Registro de Automotores.

B. EN RELACIÓN AL ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN.

El oferente deberá prestar servicio de mantenimiento y resolución de problemas del motor de base de datos, la base de datos y sistema operativo de los servidores físicos y virtuales con que cuenta la Institución.

El mantenimiento tiene por finalidad prevenir fallas o situaciones que puedan dejar fuera deservicio el motor de base de datos, la base de datos o el sistema operativo de los servidores de la Dirección del Registro de Automotores.

La resolución de problemas se caracteriza por realizar trabajos que permitan poner nuevamente en servicio el motor de base de datos, la base de datos o el sistema operativo de los servidores de la Institución.

C. EQUIPOS QUE SERÁN AFECTADOS POR EL SERVICIO.

Los equipos que serán afectados a este servicio, son todos los servidores físicos, 9 (nueve) de la marca DELL y 1 (uno) de la marca HP, de la Dirección del Registro de Automotores, los cuales se encuentran debidamente identificados con el número de inventario el cual se encuentra plasmado en cada equipo. Los equipos que no posean dicha numeración no podrán recibir el servicio solicitado hasta que se regularice dicha situación. Así mismo serán afectados a este servicio los servidores virtuales que se encuentren alojados en los servidores arriba mencionados.

D. COMPOSICIÓN DE PRECIOS.

En los precios cotizados deberán estar incluidos todos los gastos de cualquier naturaleza referente a la prestación de los servicios contratados, tales como: trabajo fuera del horario normal (07:00 a 18:00 horas), fines de semana y feriados.

E. PLAZOS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Para el servicio de resolución de problemas, el oferente deberá tener un tiempo de respuesta máximo de 2 (dos) horas durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, servicio24/7.

Para el mantenimiento de software, el oferente podrá prestar dicho servicio dentro del horario laboral de 07:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Dependiendo de la complejidad que requiera el servicio, los mismos podrán ser programados para realizarse los fines de semana o en días feriados de forma a no interrumpir o afectar el buen desempeño del sistema informático.

F. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.

El mantenimiento de software tiene por finalidad prevenir fallas o situaciones que puedan dejar fuera de servicio el motor de base de datos, la base de datos o el sistema operativo de los servidores de la institución, ya sean estos físicos o virtualizados.

Adicionalmente servirá para evaluar la necesidad de actualizar a nuevas versiones tanto del sistema operativo como el motor de base de datos utilizados.

Para la realización de cada servicio, el Administrador del Contrato emitirá una Orden de Servicio donde constatará la fecha hora de inicio y finalización de los trabajos, nombre del profesional responsable y el detalle delos trabajos realizados, en dos copias, una para el usuario y otra para el oferente.

El servicio deberá realizarse en la Oficina Central de la DRA, no será permitida la asistencia remota para la prestación del servicio.

G. EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEBERÁ INCLUIR COMO MÍNIMO LO SIGUIENTE:

- Instalación de actualizaciones de producto (Service Pack) sobre la plataforma Microsoft.
- Instalación de actualizaciones de seguridad (Hotfix's) sobre la plataforma Microsoft.
- Chequeo de Directorio Activo, depuración y correcciones necesarias.
- Verificación de políticas de grupo y usuarios del Directorio Activo, correcciones y adiciones.
- Diagnóstico de fallos de Hardware de los servidores.
- Verificación de la seguridad de instancias.
- Verificación de estado del mecanismo de alta disponibilidad implementado.
- Optimización de la performance del motor de base de datos.
- Verificación y optimización de las políticas de copias de seguridad de la base de datos.
- Monitoreo de SQL Server.
- Asignación y/o corrección de permisos en cuentas de servicios y carpetas de archivos.
- Verificación de funcionamiento de equipos virtualizados, pruebas de respaldo y restauración de copias de seguridad.
- Verificación y optimización de las políticas y procesos del servidor de correos.
- Verificación y optimización de funcionamiento de Reporting Services.
- Verificación y optimización de funcionamiento de SharePoint.

H. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

La resolución de problemas tiene por finalidad poner en servicio el motor de base de datos, la base de datos o el sistema operativo de servidores, ya sean estos físicos o virtualizados, que por alguna razón hayan dejado de funcionar.

El servicio deberá realizarse en la Oficina Central de la Dirección del Registro de Automotores de Asunción, solo en casos excepcionales se permitirá el retiro de los equipos de la Institución.

I. LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEBERÁ INCLUIR COMO MÍNIMO LO SIGUIENTE:

- Asistencia en la resolución de errores.
- Restauración de copias de seguridad.
- Restauración de mecanismos de alta disponibilidad.
- Reinstalación y configuración del software.

2. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS:

El servicio será prestado en dependencias de la Dirección del Registro de Automotores, ubicado sobre la calle Oliva N° 299 Esq. Chile.

No será permitida la asistencia remota para la prestación del servicio.