



VICEPRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DEL ECUADOR



CORREOS DEL ECUADOR





CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETIVO	5
3. ESPECIFICACIONES GENERALES	6
4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	7
5. GARANTIAS	13
5.1 GARANTÍA DE SERVICIOS	13
6. INFORMACION DEL OFERENTE	14
6.1 EXPERIENCIA DEL OFERENTE	14
6.2 CERTIFICACIONES DEL OFERENTE	14
6.2.1 Roles, perfiles y experiencia del personal del Oferente	15
6.3 RESPONSABILIDADES DEL OFERENTE	16
6.3.1 TALLERES Y/O LABORATORIOS TÉCNICOS	16
6.3.2 SISTEMA DE INFORMACION	16
6.3.3 PRODUCTOS	¡Error! Marcador no definido.
6.3.4 ELABORACIÓN DE INFORMES	17
6.3.5 COPIAS DE SEGURIDAD	¡Error! Marcador no definido.
6.3.6 LLAMADAS DE SOPORTE (HELP DESK)	18
7. PLAZO	18
8. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	19
9. FORMA DE PAGO	19
10. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	19





1. ANTECEDENTES

En la actualidad Correos del Ecuador posee equipos de computación con una variada configuración, marca y modelo, lo que implica que para el correcto funcionamiento de los equipos se requiere de un servicio de mantenimiento correctivo que solucione cualquier problema con las operabilidad del mismo.

Para garantizar la mayor vida útil de estos equipos, importantes activos dentro de la empresa, tales como computadoras, impresoras, scanner, lectores de código de barras, etc. siempre es necesario tener el soporte certificado para que las reparaciones cuenten con la garantía necesaria y la seguridad de que el servicio está acorde a los parámetros establecidos en un Acuerdo de Nivel de Servicio.

Por esta razón el Departamento de Comunicaciones, Tecnología y Procesos de Correos del Ecuador, una vez realizado un análisis preliminar de factibilidad, concluye en la necesidad de la contratación de una empresa especializada que pueda brindar un soporte técnico especializado, para la realización de los trabajos correctivos de sus equipos de cómputo y periféricos de las siguientes dependencias de Correos del Ecuador

PROVINCIA	CIUDAD	CATEGORIA	DIRECCION FÍSICA
AZUAY	Cuenca	Sucursal	Borrero y Gran Colombia, esq.
BOLIVAR	Guaranda	Sucursal	Azuay y Pichincha
CAÑAR	Azogues	Sucursal	Bolívar 3-19 y Solano
CARCHI	Tulcán	Sucursal	Bolívar y Junín
COTOPAXI	Latacunga	Sucursal	Belisario Quevedo 7112 y Gral. Maldonado
CHIMBORAZO	Riobamba	Sucursal	10 de agosto y Espejo 22-72
EL ORO	Machala	Sucursal	Bolívar y Juan Montalvo
	Huaquillas	Agencia	Av. 19 de Octubre entre Republica y Cordovez
ESMERALDAS	Esmeraldas	Sucursal	Av. Colón 1811 entre 9 de octubre y 10 de Agosto
Fco. DE ORELLANA	El Coca	Sucursal	Av. Napo Y Av. Cuenca
GALAPAGOS	Santa Cruz	Sucursal	Av. Charles Darwin , frente al Muelle Municipal
	San Cristóbal	Sucursal	Malecón
GUAYAS	Guayaquil	Sucursal Mayor	Pedro Carbo 800 y Aguirre
	Guayaquil	Oficina de Cambio	Pedro Carbo 800 y Aguirre
	Guayaquil	Paquetes Postales	Pedro Carbo 800 y Aguirre
	Guayaquil	Agencia Urdesa	Víctor Emilio Estrada 722 y Guayacanes
	Guayaquil	Agencia Policentro	Centro Comercial Policentro, Planta Alta
	Guayaquil	Agencia Alborada	Centro Comercial Albocentro, Local 45





	Guayaquil	Agencia Terminal Terrestre	terminal Terrestre, Parte intermedia Local 62
	Guayaquil	Agencia Aeropuerto	Frente Arribo Nacional
	Guayaquil	Agencia Aeropuerto 2	Frente a automilano entre Icaro y AustroAéreo
	Guayaquil	Agencia Alban Borja	Carlos J. Arosemena C.C.Albán Borja
	Guayaquil	Agencia Las peñas	Escalinata 156 Dr. Diego Noboa y Arteta
	Guayaquil	Agencia Malecón	Malecón y 9 de octubre
	Guayaquil	Agencia Ministerio del Litoral	
	Guayaquil	Agencia Sur	Av. 25 de Julio y José Vicente Trujillo
	Milagro	Agencia	9 de Octubre y Olmedo, Edif. Puertas del Río
	Durán	Agencia	Loja y Sibambe, Centro Comercial El Tren Local 7
IMBABURA	Ibarra	Sucursal	Salinas 6-64 y Oviedo
	Ibarra El Torreón	Agencia 3	Flores y Bolívar Edif. Torreón
	Otavalo	Agencia 2	Sucre y Salinas, esquina
LOJA	Loja	Sucursal	Colón 15-09 y Sucre Esquina
LOS RIOS	Babahoyo	Sucursal	General Barona y Bolívar, Edf. Gobernación
	Quevedo	Agencia	7 de octubre y 12ava
MANABI	Portoviejo	Sucursal	Ricaurte entre Sucre y Bolívar
	El Carmen	Agencia	Calle Enrique Delgado. Santisteban y 4 Diciem
	Manta	Agencia	Avenida 4 Y Calle 8
	Montecristi	Agencia	Sucre y 23 de Octubre
	Bahía	Agencia	Malecón Alberto Santos 4418 y Aguilera
MORONA SANTIAGO	Macas	Sucursal	Domingo Comín y 9 de Octubre
NAPO	Tena	Sucursal	García Moreno y Olmedo y Amazonas
PASTAZA	Puyo	Sucursal	27 de Febrero entre Atahualpa y Francisco de Orellana
	Shell	Agencia Shell	Tancamarengo y Av. Padre Luis Jácome
PICHINCHA	Quito	Matriz	Japón N36-153 y Av. Naciones Unidas
	Quito	Oficina de Cambio	Aeropuerto Mariscal Sucre
	Quito	Agencia 1 CENTRO	Guayaquil 935 y Espejo
	Quito	Agencia 2-19 CHIMBACALLE	Av. Napo y Juan de Alcázar, Chimbacalle
	Quito	Paquetes Postales -ULLOA	Ulloa y Ramírez Dávalos
	Quito	Agencia 3 Ulloa	Ulloa y Ramírez Dávalos
	Quito	Agencia 4 NORTE LA LUZ	Cap. Rafael Ramos 1208 y Av. 10 de Agosto
	Quito	Agencia 5 Guajaló	Por Confirmar
	Quito	Agencia 7 Almagro	Av. Colón y Reina Victoria, Torres Almagro
Quito	Agencia 8 COL.SAN GABRIEL	Av. América y Lallement	
Quito	Agencia 9 SN. CARLOS	Gral. Anda Aguirre 423 y Machala San Carlos	





	Quito	Agencia 10 SN. JOSE	C.C. San José, J. Chiriboga y Juan Pazmiño
	Quito	Agencia 11 CC.NN.UU.	Centro Comercial Naciones Unidas, Local 58
	Quito	Agencia 12-15 C./ CULTURA	Av. 12 de Octubre y Andrade Coello
	Quito	Agencia 13 AEROPUERTO	Aeropuerto Mariscal Sucre
	Quito	Agencia 14 CARCELEN	Casa Barrial Carcelen
	Quito	Agencia 16-17 JAPON Y NN.UU.	Japón y Naciones Unidas
	Quito	Agencia 20 CARAPUNGO	Carapungo frente a la cancha Barrial
	Quito	Agencia 21 -ELOY ALFARO	Av. Eloy Alfaro 354 y 9 de Octubre
	Quito	Agencia 22 Cumbayá	Centro Comercial La Esquina
	Rumiñahui	Agencia 23 Sangolquí	Montufar 540
	Cayambe	Agencia 25 Cayambe	C. Terán S-102 y Sucre
	Tumbaco	Agencia 26 Tumbaco	Fco. Orellana s/n y Juan Montalvo esquina.
	Mejía	Agencia Machachi	C. Sucre 541 y José Mejía
	P. V. Maldonado	Agencia P. V. Maldonado	Av. 25 de Julio y Principal Casa 22
	San Antonio de Pichincha	Agencia Mitad del Mundo	Mitad del Mundo
	Quito	EMS	AV, Eloy Alfaro 359 y 9 de Octubre
	Quito	Bodega de Suministros	AV, Eloy Alfaro 359 y 9 de Octubre
	Quito	Múseo Filatélico	Por Confirmar
SANTA ELENA	Salinas	Agencia	Av. Sixto Durán Ballén y José Molina.
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	Sto. Domingo de los C.	Agencia 24 Sto. Domingo de los C.	Av. Tzáchila 548 y Río Baba
SUCUMBIOS	N. Loja, Lago Agrio	Sucursal	Vicente Rocafuerte y 12 de Febrero
TUNGURAHUA	Ambato	Sucursal	Castillo 410 y Bolívar
	Baños	Agencia	Thomas Halfant y Calle Ambato
	Cevallos	Agencia Cevallos	24 de Mayo y Felipa Real
	Pelileo	Agencia	García Moreno y calle 22 de Julio
	Salasaca	Agencia	Centro de la parroquia
Z. CHINCHIPE	Zamora	Sucursal	Sevilla de Oro entre Pío Jaramillo y 24 de Mayo

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____

2. OBJETIVO

Dotar a Correos del Ecuador de un servicio de mantenimiento correctivo de sus equipos de cómputo y periféricos, basado en acuerdos de nivel de servicio, que logre mantener la continuidad de las operaciones de Correos del Ecuador.

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____





3. ESPECIFICACIONES GENERALES

Las especificaciones técnicas (punto 4) son condiciones o características básicas de cumplimiento obligatorio, por tanto las propuestas pueden superarlas pero no pueden omitirlas, de presentarse el caso, la oferta podrá ser desestimada.

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____

Las características ofertadas no podrán ser alteradas, modificadas, ni sustituidas, durante la vigencia del contrato, salvo mutuo acuerdo escrito entre las partes.

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____

El Oferente deberá especificar en la oferta los siguientes puntos:

- § Los valores unitarios de los trabajos de mantenimiento correctivo efectivamente realizados por dependencia de Correos del Ecuador a nivel nacional y por tipo de equipos, sea este computador personal o portátil, impresoras láser, matriciales, de punto de venta, marbetera, scanner y lector de código de barras. En dichos costos deberán estar incluidos viáticos, hospedaje y movilización. Ver tabla de valores unitarios de trabajos, como ejemplo.

Los valores unitarios de los trabajos de mantenimiento correctivo efectivamente realizados *									
CIUDAD	Dirección	Equipos de Computo		Equipos de Impresión				Periféricos	
		Escritorio	Portátil	Matricial	Marbetera	Láser	Punto de Venta	Lector de Cod. de Barras	Scanner
Cuenca	Borrero y Gran Colombia, esq.	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 40,00	\$ 40,00
Guaranda	Azuay y Pichincha	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
Azogues	Bolívar 3-19 y Solano	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
Tulcán	Bolívar y Junín	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
'''	'''	''	''	'''	''	''	'''	'''	''
'''	'''	''	''	'''	''	''	'''	'''	''
Z. CHINCHIPE	Sevilla de Oro entre Pío Jaramillo y 24 de Mayo	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 100,00	\$ 80,00

*Los valores expuestos en esta tabla son ficticios únicamente son expuestos como ejemplo para que el Oferente presente los valores de una manera similar.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

Especificar página: _____





§ El Oferente deberá especificar las características de sus laboratorios técnicos, y Correos del Ecuador podrá realizar las visitas a dichas instalaciones, para validar la oferta, las cuales deberán cumplir lo estipulado en el punto 6.3.1, *talleres y/o laboratorios técnicos*.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

Especificar página: _____

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El Oferente deberá brindar el servicio de mantenimiento correctivo, cuando Correos del Ecuador lo solicite telefónicamente y será ratificado por correo electrónico.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

El Oferente deberá, estar disponible para poder realizar por niveles de soporte descritos a continuación y poder realizar los trabajos de mantenimiento correctivo en todas las dependencias de Correos del Ecuador.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.1. SOPORTE DE PRIMER NIVEL

4.1.1. En el primer nivel de servicio, el Oferente deberá trasladarse a las instalaciones de Correos del Ecuador a nivel nacional, para realizar la evaluación y el respectivo diagnóstico con un tiempo máximo establecido según las prioridades descritas en la tabla 4.1: Prioridades de Atención.

Tabla 4.1: Prioridades de Atención.

PRIORIDAD	TIEMPO MAX. DE ATENCIÓN EN SITIO	PROVINCIA	CIUDAD	CATEGORIA	DIRECCION FÍSICA
1	2 Horas	GUAYAS	Guayaquil	Sucursal Mayor	Pedro Carbo 800 y Aguirre
				Oficina de Cambio	Pedro Carbo 800 y Aguirre
				Paquetes Postales	Pedro Carbo 800 y Aguirre
				Agencia Urdesa	Victor Emilio Estrada 722 y Guayacanes
				Agencia Policentro	Centro Comercial Policentro, Planta Alta
				Agencia Alborada	Centro Comercial Albocentro, Local 45
				Agencia Terminal Terrestre	terminal Terrestre, Parte intermedia Local 62





				Agencia Aeropuerto	Frente Arribo Nacional		
				Agencia Aeropuerto 2	Frente a automilano entre Icaro y AustroAéreo		
				Agencia Alban Borja	Carlos J. Arosemena C.C.Albán Borja		
				Agencia Las peñas	Escalinata 156 Dr. Diego Noboa y Arteta		
				Agencia Malecón	Malecón y 9 de octubre		
				Agencia Ministerio del Litoral			
		PICHINCHA	Quito			Agencia Sur	Av. 25 de Julio y José Vicente Trujillo
						Matriz	Japón N36-153 y Av. Naciones Unidas
						Oficina de Cambio	Aeropuerto Mariscal Sucre
						Agencia 1 CENTRO	Guayaquil 935 y Espejo
						Agencia 2-19 CHIMBACALLE	Av. Napo y Juan de Alcázar, Chimbacalle
						Paquetes Postales -ULLOA	Ulloa y Ramírez Dávalos
						Agencia 3 Ulloa	Ulloa y Ramírez Dávalos
						Agencia 4 NORTE LA LUZ	Cap. Rafael Ramos 1208 y Av. 10 de Agosto
						Agencia 5 Guajaló	Por Confirmar
						Agencia 7 Almagro	Av. Colón y Reina Victoria, Torres Almagro
						Agencia 8 COL.SAN GABRIEL	Av. América y Lallement
						Agencia 9 SN. CARLOS	Gral. Anda Aguirre 423 y Machala San Carlos
						Agencia 10 SN. JOSE	C.C. San José, J. Chiriboga y Juan Pazmiño
						Agencia 11 CC.NN.UU.	Centro Comercial Naciones Unidas, Local 58
						Agencia 12-15 C./ CULTURA	Av. 12 de Octubre y Andrade Coello
						Agencia 13 AEROPUERTO	Aeropuerto Mariscal Sucre
						Agencia 14 CARCELEN	Casa Barrial Carcelen
						Agencia 16-17 JAPON Y NN.UU.	Japón y Naciones Unidas
						Agencia 20 CARAPUNGO	Carapungo frente a la cancha Barrial
						Agencia 21 -ELOY ALFARO	Av. Eloy Alfaro 354 y 9 de Octubre
		Tumbaco	Quito			Agencia 22 Cumbayá	Centro Comercial La Esquina
Agencia 26 Tumbaco	Fco. Orellana s/n y Juan Montalvo esquina.						
EMS	AV, Eloy Alfaro 359 y 9 de Octubre						
2	24 Horas	AZUAY	Cuenca	Bodega de Suministros	AV, Eloy Alfaro 359 y 9 de Octubre		
				Múseo Filatélico	Por Confirmar		
		BOLIVAR	Guaranda	Sucursal	Borrero y Gran Colombia, esq.		
				Sucursal	Azuay y Pichincha		





		CAÑAR	Azogues	Sucursal	Bolívar 3-19 y Solano		
		CARCHI	Tulcán	Sucursal	Bolívar y Junín		
		CHIMBORAZO	Riobamba	Sucursal	10 de agosto y Espejo 22-72		
		COTOPAXI	Latacunga	Sucursal	Belisario Quevedo 7112 y Gral. Maldonado		
		EL ORO	Machala	Sucursal	Bolívar y Juan Montalvo		
		EL ORO	Huaquillas	Agencia	Av. 19 de Octubre entre Republica y Cordovez		
		ESMERALDAS	Esmeraldas	Sucursal	Av. Colón 1811 entre 9 de octubre y 10 de Agosto		
		GUAYAS	Durán	Agencia	Loja y Sibambe, Centro Comercial El Tren Local 7		
			Milagro	Agencia	9 de Octubre y Olmedo, Edif. Puertas del Río		
		IMBABURA	Ibarra	Sucursal	Salinas 6-64 y Oviedo		
		IMBABURA	Otavalo	Agencia 2	Sucre y Salinas, esquina		
		LOS RIOS	Babahoyo	Sucursal	General Barona y Bolívar, Edif. Gobernación		
			Quevedo	Agencia	7 de octubre y 12ava		
		MANABI	Portoviejo	Sucursal	Ricaurte entre Sucre y Bolívar		
			Manta	Agencia	Avenida 4 Y Calle 8		
		PASTAZA	Puyo	Sucursal	27 de Febrero entre Atahualpa y Francisco de Orellana		
		PICHINCHA	Cayambe	Agencia 25 Cayambe	C. Terán S-102 y Sucre		
			Rumiñahui	Agencia 23 Sangolquí	Montufar 540		
			Meja	Agencia Machachi	C. Sucre 541 y José Mejía		
			P. V. Maldonado	Agencia P. V. Maldonado	Av. 25 de Julio y Principal Casa 22		
			San Antonio de Pichincha	Agencia Mitad del Mundo	Mitad del Mundo		
		SANTA ELENA	Salinas	Agencia	Av. Sixto Durán Ballén y José Molina.		
		SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	Sto. Domingo de los C.	Agencia 24 Sto. Domingo de los C.	Av. Tzáchila 548 y Río Baba		
		TUNGURAHUA	Ambato	Sucursal	Castillo 410 y Bolívar		
			Baños	Agencia	Thomas Halfant y Calle Ambato		
		3	48 horas	Fco. DE ORELLANA	El Coca	Sucursal	Av. Napo Y Av. Cuenca
				GALAPAGOS	Santa Cruz	Sucursal	Av. Charles Darwin , frente al Muelle Municipal
San Cristóbal	Sucursal				Malecón		
IMBABURA	Ibarra El Torreón			Agencia 3	Flores y Bolívar Edif. Torreón		
LOJA	Loja			Sucursal	Colón 15-09 y Sucre Esquina		
MANABI	El Carmen			Agencia	Calle Enrique Delgado. Santisteban y 4 Diciem		
	Montecristi			Agencia	Sucre y 23 de Octubre		
	Bahía	Agencia	Malecón Alberto Santos 4418 y Aguilera				





	MORONA SANTIAGO	Macas	Sucursal	Domingo Comín y 9 de Octubre
	NAPO	Tena	Sucursal	García Moreno y Olmedo y Amazonas
	PASTAZA	Shell	Agencia Shell	Tancamarengo y Av. Padre Luis Jácome
	SUCUMBIOS	N. Loja, Lago Agrio	Sucursal	Vicente Rocafuerte y 12 de Febrero
	TUNGURAHUA	Cevallos	Agencia Cevallos	24 de Mayo y Felipa Real
		Pelileo	Agencia	García Moreno y calle 22 de Julio
		Salasaca	Agencia	Centro de la parroquia
	Z. CHINCHIPE	Zamora	Sucursal	Sevilla de Oro entre Pío Jaramillo y 24 de Mayo

EL Oferente deberá especificar en su oferta que cumple con las tres posibilidades de solución descritas a continuación.

- El Oferente solucionó el problema reportado y el equipo funciona perfectamente en sitio.
- El Oferente deberá tratar de realizar la reparación en sitio y dejar operativo el equipo que haya sido reportado con problemas, esto puede significar que el equipo haya quedado operativo en la agencia o Sucursal de Correos del Ecuador, pero a pesar de esto necesite algún tipo de repuesto para evitar futuros daños a corto plazo. Cuando este fuere el caso la empresa deberá emitir un informe técnico, y un presupuesto de los repuestos necesarios para su reparación. Esta documentación deberá ser remitida a Correos del Ecuador en un plazo máximo de 24 horas desde la evaluación realizada por la empresa de mantenimiento. Una vez aprobada la reparación, el Oferente procederá a la reparación en sitio en un plazo no mayor a 72 horas desde la aprobación.
- En caso de agotar recursos de diagnóstico para la identificación de la causa y solución del problema o no se pudo resolver, entonces el problema deberá ser documentado y transferido al **Segundo Nivel de Soporte** (técnico especializado), cumpliendo los tiempos de respuesta establecidos, y la empresa deberá dejar un equipo en calidad de préstamo de iguales y superiores características, hasta que equipo reportado sea reparado.

Respuesta: **CUMPLE SI** _____ **NO** _____

4.1.2. Los criterios a tener en cuenta para determinar que el bien es de "iguales o superiores características" serán:

Para computadores personales

- Capacidad de memoria
- Tecnología y velocidad del procesador
- Capacidad de almacenamiento en disco
- Compatibilidad
- Apariencia física

Para impresoras





- Compatibilidad con los sistemas y aplicaciones manejadas.
- Velocidad de impresión
- Compatibilidad de suministros
- Apariencia física

Escáner

- Velocidad de escaneo
- Compatibilidad con los sistemas y aplicaciones manejadas.

Lectores ópticos

- Compatibilidad con los sistemas y aplicaciones manejadas.
- Velocidad de la lectura

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____

4.1.3. Le ejecución de la solución debe incluir:

- Reparación de hardware, instalación de repuestos o equipo de soporte: Comprende la ejecución de diferentes actividades que permiten restablecer el funcionamiento del equipo, para que el usuario pueda continuar con sus labores rutinarias de trabajo.
- Reinstalación de software: Cuando el diagnóstico así lo indique se instalará nuevamente el software que ha sido afectado, con base en los estándares establecidos por Correos del Ecuador y de acuerdo a sus políticas. Esta actividad incluye la realización de respaldos de datos de los archivos y su posterior restauración.

Para la realización de los respaldos el Oferente debe contar con los recursos técnicos y logísticos necesarios para efectuar copias de seguridad o backups de la información que maneja cada uno de los usuarios y debe realizar una copia de seguridad.

Esta copia se hará en un (unos) CD(s) o DVD(s), directamente en el sitio de trabajo, en presencia del usuario del equipo, del delegado de la Dirección de Comunicación, Tecnología y Procesos o de la persona autorizada por éste para suplir esta labor. Se entregará el (los) CD(s) o el (los) DVD(s), copiado y rotulado con la dependencia, usuario y fecha de realización del mismo, previa verificación de lectura exitosa por parte del usuario respectivo.

Los CD's / DVD's deben ser suministrados por el Oferente.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2. SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL

4.2.1. En el segundo nivel de servicio, el Oferente transportará los equipos dañados a su laboratorio o taller, realizará la evaluación necesaria, emitirá el diagnóstico y un presupuesto de los repuestos necesarios para su reparación.





Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.2. El diagnóstico y el presupuesto se remitirá a Correos del Ecuador en un tiempo máximo de 48 horas contados a partir de la fecha de entrega del equipo al Oferente.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.3. Correos del Ecuador por medio de la Dirección de Comunicación, Tecnología y Procesos, área técnica competente, decidirá si es conveniente o no reparar el equipo, teniendo como criterios el costo de los repuestos y el tiempo de uso del equipo con problemas para determinar si se lo repara o no.

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____

4.2.4. Correos del Ecuador asumirá los costos de las partes y piezas requeridas como repuesto para la reparación, de conformidad con una pro forma de precios repuestos originales que la empresa tendrá que remitir, siempre y cuando la Jefatura de Adquisiciones de Correos del Ecuador así lo crea conveniente.

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____

4.2.5. Si Correos del Ecuador aprueba la reparación, la misma debe ser cumplida por el Oferente en un tiempo máximo de 72 horas contadas a partir de la aceptación. De tratarse de un repuesto que no se encuentre disponible en el mercado local, el tiempo de entrega se establecerá de acuerdo al tiempo de importación del repuesto.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.6. En este caso que corresponde a un segundo nivel de servicio, el Oferente proporcionará un equipo de iguales o mejores características al dañado, para ser usado mientras se soluciona definitivamente el problema y será su responsabilidad el envío y su retiro de las instalaciones de Correos del Ecuador, por lo que Correos del Ecuador no se responsabilizará por algún inconveniente que se pueda presentar en el traslado.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.7. El Oferente deberá entregar y dejar operativo el equipo suministrado en calidad de préstamo, en la dependencia de Correos del Ecuador que haya reportado el problema, para ello el Oferente deberá realizar las configuraciones y migraciones del caso según lo establecido en el punto 4.1.3.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.8. El mantenimiento correctivo se realizará en los laboratorios y/o talleres del Oferente.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.9. El mantenimiento correctivo se lo hará conforme a las normas y procedimientos de calidad establecidos por el fabricante.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____





4.2.10. El Oferente proveerá a su costo todo lo requerido para la reparación de los equipos sujetos al mantenimiento correctivo por llamada, excepto los repuestos.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.11. El Oferente notificará a la Dirección de Comunicación, Tecnología y Procesos de Correos del Ecuador el momento que los equipos se encuentren reparados y la fecha en que los mismos estén operativos en las dependencias de Correos del Ecuador donde se haya reportado el problema, esta fecha será utilizada para la determinación de las multas por retraso. Para este efecto el Oferente deberá registrar el nombre del funcionario de Correos del Ecuador que recibe y prueba el equipo, fecha y hora, debiendo el responsable de Correos del Ecuador registrar esta información en sus archivos de control.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.12. Cuando algún componente de hardware haya reemplazado por un repuesto la empresa deberá entregar la parte dañada y copia del certificado de garantía y copia del reporte o novedad a los funcionarios del DCTP de Correos del Ecuador.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.13. Cuando algún componente de hardware se haya sido reparado por el mismo daño en 3 ocasiones, dentro de un período de 2 meses, este deberá ser reemplazado por el Oferente, sin costo adicional para Correos del Ecuador.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.14. Los mantenimientos correctivos deben ser adjuntados un informe técnico de los equipos y una proforma de los repuestos necesarios para habilitarlos.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

4.2.15. Se excluye de este mantenimiento los suministros fungibles para impresoras tales como cintas, tóners, fusores, etc; así como los accesorios como mousepads, protectores de pantalla y otros.

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____

5. GARANTIAS

5.1 GARANTÍA DE SERVICIOS

El Oferente deberá especificar en su oferta que en caso de incumplimiento de las obligaciones del Oferente, emanadas de las garantías requeridas, Correos del Ecuador podrá exigir el pago de multas en los términos establecidos en este documento, sin perjuicio del derecho que se reserva Correos del Ecuador de requerir el resarcimiento y pago de daños y





perjuicios de conformidad con la Ley y de acuerdo al procedimiento arbitral previsto en estos términos.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

5.2 GARANTÍA TÉCNICA DE REPARACIÓN

El Oferente deberá especificar en su oferta que los trabajos realizados tendrán una garantía técnica de por lo menos seis meses, Correos del Ecuador podrá exigir el pago de multas por incumplimiento de los términos establecidos en el acuerdo de nivel de servicio (SLA).

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

6. INFORMACION DEL OFERENTE

6.1 EXPERIENCIA DEL OFERENTE

Correos del Ecuador requiere que el Oferente posea experiencia de por lo menos 2 años en la provisión de servicios similares a los requeridos en estos términos de referencia y deberá presentar al menos 3 certificados emitidos por Instituciones o empresas en las que haya o se encuentre actualmente prestando servicios, similares a los requeridos por Correos del Ecuador.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

En los certificados presentados se debe incluir un comentario de las empresas o institución en donde prestó o presta actualmente el servicio sobre el nivel del mismo: excelente, muy bueno, bueno, malo.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

El Oferente se compromete a certificar la veracidad de la información suministrada. Correos del Ecuador se reserva el derecho de validar la información presentada por el Oferente en este ítem.

Respuesta: ENTIENDE SI _____ NO _____

6.2 CERTIFICACIONES DEL OFERENTE

El Oferente deberá presentar, en caso de poseer, certificaciones actualizadas para su respaldo como institución, además que asegure una gestión de calidad, y adicionalmente que





garantice que el personal involucrado conozca de administración de las tareas del contrato y acuerdos de nivel de servicio (SLA) y para la interrelación con los diferentes usuarios, conocimiento y experiencia en mantenimiento de equipos y solución a problemas de software.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

Especificar páginas donde se anexa: _____

6.2.1 Roles, perfiles y experiencia del personal del Oferente

Correos del Ecuador requiere que dentro del equipo del Oferente existan:

§ **Administrador del Proyecto:** Se encargará de definir las tareas necesarias en conjunto con el responsable establecido por Correos del Ecuador para dar seguimiento y control a los trabajos correctivos efectivamente realizados, esto con el objetivo de poder tener un manejo adecuado de información.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

§ **Equipos de Técnicos:** Se encargarán de la realización de los trabajos de mantenimiento correctivo a nivel nacional, para lo cual se espera que la empresa cuente con personal capacitado en Quito y Guayaquil, para realizar los trabajos correctivos, y que cuenten con la disponibilidad de poder desplazarse a las dependencias de Correos del Ecuador anteriormente mencionadas.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

El Oferente brindará el servicio de mantenimiento correctivo con personal calificado y capacitado en el manejo y mantenimiento de equipos, para lo cual deberá suministrar el currículum del personal que asignará a los roles establecidos anteriormente, cumpliendo con los siguientes requerimientos mínimos:

§ **Administrador del Proyecto:** Debe tener experiencia en administración de empresas y al manejo, administración y gestión de proyectos similares al propuesto.

§ **Equipo de Técnicos:** Al menos 6 técnicos con formación a nivel de tecnología, para los dos casos anteriores en las áreas de sistemas y/o electrónica.

Adicional a lo mencionado el Oferente debe garantizar que su equipo conozca herramientas de productividad relacionadas en estos términos de referencia.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

Especificar páginas donde se anexa: _____

El personal técnico del Oferente deberá estar disponible para consultas y para brindar el soporte técnico telefónico en un horario comprendido entre las 08H00 y 18H00 de los días laborables, durante el plazo que dure el contrato, esto es un año.





Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

6.3 RESPONSABILIDADES DEL OFERENTE

6.3.1 TALLERES Y/O LABORATORIOS TÉCNICOS

El Oferente deberá contar con Talleres y/o Laboratorios Técnicos con capacidad y condiciones óptimas para prestar el servicio objeto de este proceso, una delegación de Correos del Ecuador deberá inspeccionar los Talleres Técnicos en las ciudades especificadas por el Oferente para la evaluación de las ofertas.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

Para efecto de la inspección, el Oferente deberá indicar por escrito al Director del Departamento de Comunicaciones, Tecnología y Procesos, las direcciones y las fechas, las cuales deben ser remitidas como máximo a dos días laborables después de haber presentado la oferta. Las inspecciones deberán formalizarse mediante un acta firmada por las partes.

Se constatará la existencia y los documentos que acrediten la propiedad o el arrendamiento de los siguientes elementos mínimos indispensables para realizar el mantenimiento correctivo requerido:

1. Herramientas para abrir y cerrar los equipos (desarmadores planos y estrella, pinzas, alicates, llaves tork, etc.)
2. Herramientas para soldar y desoldar elementos eléctricos y electrónicos.
3. Herramientas para retiro e instalación y circuitos integrados y microprocesadores
4. Un osciloscopio o equivalente.
5. Un multímetro.
6. Manuales técnicos
7. Equipo para retirar el polvo de los equipos (soplador, aspiradora, etc.)
8. Materiales para limpieza exterior de los equipos.
9. Instalaciones a Tierra.
10. Descargador de estática.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

De considerar que los laboratorios técnicos del Oferente son inadecuados, Correos del Ecuador rechazará la oferta presentada.

Respuesta: ACEPTO SI _____ NO _____

6.3.2 SISTEMA DE INFORMACION





El Oferente deberá poseer un sistema de administración de la información para manejo de los requerimientos técnicos descritos en este documento así: fichas técnicas, informes y estadísticas de atención, help desk, actas de entrega-recepción del servicio, etc

Se deberá contar con una aplicación para poder conocer en línea el estado de los casos de Reportados y el avance de los trabajos en los mantenimientos

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

6.3.3 ENTREGABLES DE TRABAJOS REALIZADOS

Una vez que el Oferente haya sido adjudicado es su obligación presentar los siguientes entregables por sus trabajos realizados:

§ Archivo plano tipo texto, en medio magnético, con la información de la clasificación de los servicios de mantenimiento correctivos y el proceso de solución de cada uno, en los numerales 4.1 y 4.2 de los requerimientos técnicos del presente documento.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

§ Un Archivo en Excel, que contenga la información detallada de los requerimientos atendidos durante la vigencia del contrato.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

§ Informes y estadísticas de atención solicitados en este documento.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

§ Reporte de cambio de partes y repuestos, y que contenga la información del número de llamada, fecha de cambio de la parte, usuario del equipo, código de activo fijo de Correos del Ecuador, repuesto cambiado, serial repuesto cambiado, repuesto reemplazado, serial repuesto cambiado, técnico que realizó el cambio, valor de la parte o repuesto, certificado de garantía.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

6.3.4 ELABORACIÓN DE INFORMES

El Oferente deberá entregar un informe con los trabajos realizados en el mes.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

Al finalizar el contrato, el Oferente deberá entregar a Correos del Ecuador, en medio magnético un reporte de todos los casos atendidos que debe ser compatible con Excel (archivo plano).





Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

El Oferente deberá presentar un informe técnico por solicitud de mantenimiento correctivo, en el cual se deberá detallar lo siguiente:

- § Nro de Caso de soporte o solicitud
- § Fecha y hora de atención
- § Técnico Responsable
- § Fecha y hora de entrega de equipo
- § Técnico o usuario de Correos del Ecuador que verificó el buen funcionamiento del equipo.
- § Calificación de servicio por parte de Técnico o usuario de Correos del Ecuador.
- § Diagnostico
- § Conclusiones
- § Recomendaciones

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

6.3.5 LLAMADAS DE SOPORTE (HELP DESK)

El Oferente deberá contar con un punto único de contacto para la recepción y proceso de todas las llamadas relacionadas con las solicitudes de mantenimiento correctivo solicitado por el centro de servicio técnico de Correos del Ecuador. Este servicio debe incluir la identificación del servicio requerido o problema reportado, diagnóstico y registro del requerimiento, solución a los requerimientos de hardware y software.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

El Oferente debe disponer de la infraestructura tecnológica, los procesos y el recurso humano especializado necesario para ejecutar este servicio en coordinación con el Help Desk de Correos del Ecuador.

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

7. PLAZO

El plazo de duración del contrato es de 1 año, contados a partir desde la firma del contrato.

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____





8. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

La adjudicación del contrato se realizará en forma total, lo que implica que un Oferente no podrá proponer el desarrollo de la solución en forma parcial.

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____

9. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de la siguiente manera:

Para que la Dirección de Comunicación, Tecnología y Procesos efectúe la constancia del servicio de mantenimiento correctivo prestado, se deberá regir a los parámetros expuestos en el Acuerdo de Nivel de Servicio, y se realizará el pago por solicitud de mantenimiento correctivo efectivamente solucionado, para lo cual el Oferente deberá remitir mensualmente un consolidado de los trabajos de mantenimiento correctivos efectivamente realizados, con los informes técnicos, estadísticas de atención y Factura

Respuesta: CUMPLE SI _____ NO _____

10. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Los Oferentes deberán presentar su propuesta de acuerdo al orden en que está realizada estas especificaciones técnicas, respetando la numeración y respondiendo a todos los puntos establecidos. En caso de que el Oferente incumpla, omita o no realice la oferta en el orden establecido la oferta podrá ser desestimada.

El Oferente se compromete a certificar la veracidad de la información suministrada. Correos del Ecuador se reserva el derecho de validar y verificar la información presentada por el Oferente.

Respuesta: ENTENDIDO SI _____ NO _____

