

INFORME TÉCNICO N° 27

Solicitud de autorización para adquisición de equipos.

ID Servicios: 4783

I. ANTECEDENTES

En el marco del decreto N° 1092, de fecha 19 de enero de 2024, por el cual se reglamenta la Ley N° 7228 del 29 de diciembre de 2023, "Que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el Ejercicio Fiscal 2024", cuyo Art. 381 establece: "Los Organismos y Entidades del Estado (OEE) dependientes del Poder Ejecutivo y las Sociedades Anónimas con participación accionaria mayoritaria del Estado, previo al inicio de los procesos de contrataciones, independientemente de la fuente de financiamiento, deberán contar con la autorización del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) para los siguientes casos: I. Adquisición de equipos, sistemas (software o programa), infraestructura física, plataformas tecnológicas, redes y/o sistemas y otros relacionados a tecnología de la información y comunicación (TICs)."

De acuerdo a este contexto, se ha recibido un pedido por parte del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), mediante la plataforma servicios.mitic.gov.py, identificada bajo ID nº 4783. En esta solicitud, el MEF expone la necesidad de un servicio de Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos. En atención a los inconvenientes que se suscitan, manifiestan que es imperiosa la necesidad de contar con este servicio para garantizar el buen funcionamiento operativo de los equipos informáticos. Los inventarios existentes comprenden 800 equipos entre notebooks y PCs. Detallan que el Departamento de Informática del MEF brinda soportes básicos a los usuarios, pero es necesario contar con un contrato que incluya servicios preventivos y correctivos para garantizar su funcionamiento adecuado y alargar su vida útil. La adquisición de nuevos equipos no sería factible debido a los mayores gastos que acarrearían para la Institución.

II. DESARROLLO

Para dar curso a la solicitud del MEF, se han recepcionado los siguientes documentos:

- Guía de llamados y bienes
- Especificaciones técnicas - Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos y UPS
- Dictamen Técnico DI No 05/2024
- Dictamen MEF/GG/DGAF/CUOC No 26/2024

El llamado consiste en el "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS PARA EL MEF". La modalidad del llamado incluye los siguientes ítems principales:

1. **Equipos de Escritorio**
2. **Notebooks**
3. **Proyectores**
4. **Impresoras Matriciales**
5. **Multifuncionales**
6. **Impresoras a Chorro de Tinta**
7. **Escáneres**
8. **Tablets**
9. **Monitores**

Cada uno de estos ítems requiere mantenimiento preventivo y correctivo que incluye la actualización de firmware, reemplazo de componentes averiados (fuentes, coolers, discos duros, memorias, procesadores, placas madres, etc.), y la mano de obra correspondiente.

El alcance y las especificaciones técnicas del llamado definen claramente el propósito y los requisitos específicos del proyecto. Se establece la necesidad de garantizar el funcionamiento operativo de 800 equipos informáticos mediante servicios de mantenimiento preventivo y correctivo. Se detalla la naturaleza de los trabajos a realizar y las partes a reemplazar, asegurando que las piezas sustituidas sean legítimas y de igual o mejor desempeño que las originales.

Los proveedores interesados en el llamado deben cumplir con varios requisitos estrictos para asegurar su capacidad de ejecutar el contrato de manera efectiva. En primer lugar, deben demostrar experiencia previa en el mantenimiento de equipos informáticos, evidenciada mediante la presentación de contratos anteriores y referencias que respalden su historial en proyectos similares.

Además, es imprescindible que el personal asignado por la empresa contratada cuente con certificaciones técnicas vigentes y reconocidas en el ámbito de la tecnología de la información. Entre estas certificaciones se incluyen:

Las certificaciones PMP (Project Management Professional), Scrum Master e ITIL versión 4 son reconocidas en el ámbito de la gestión de proyectos y servicios de TI, aunque pueden no ser esenciales para todas las necesidades específicas del llamado. Mientras que PMP y Scrum Master se enfocan en la gestión de proyectos complejos y metodologías ágiles, ITIL versión 4 se centra en la gestión eficiente de servicios de TI. Sin embargo, la relevancia de estas certificaciones puede variar

dependiendo de los requisitos y contexto específico del proyecto, por lo que podrían no ser indispensables en todos los casos.

Certificaciones de mantenimiento y reparación de equipos informáticos: Específicamente de marcas como DELL, HP o LENOVO, estas certificaciones aseguran que los técnicos tienen el conocimiento y la experiencia necesarios para trabajar con los equipos específicos que posee el MEF.

El cronograma detallado de plazos y entregables establece plazos claros para la presentación de ofertas, adjudicación, entrega e implementación de los servicios. El tiempo máximo para la culminación de los trabajos correctivos es de hasta 72 horas desde la recepción de la Orden de Servicio. En casos de urgencia, la empresa contratada debe garantizar la continuidad del servicio sin cargo adicional.

La evaluación de las propuestas presentadas se realizará de acuerdo a varios criterios clave para asegurar que se selecciona la oferta más beneficiosa para el MEF. Estos criterios incluyen:

Experiencia del Proveedor: Se valorará la trayectoria y el historial de la empresa en la realización de proyectos similares. Se revisarán contratos anteriores, referencias y la duración de su experiencia en el mantenimiento de equipos informáticos.

Cumplimiento de Plazos y Requisitos: La propuesta debe incluir un cronograma detallado que demuestre la capacidad del proveedor para cumplir con los plazos establecidos para la presentación de ofertas, adjudicación, entrega e implementación de los servicios. La capacidad de responder rápidamente y de realizar trabajos correctivos en un plazo máximo de 72 horas también será evaluada.

Calidad y Confiabilidad de los Servicios: La propuesta debe demostrar que el proveedor puede ofrecer servicios de alta calidad y confiabilidad. Se valorarán las metodologías y procedimientos que utilizará la empresa para asegurar el mantenimiento y la reparación adecuada de los equipos, así como las garantías ofrecidas sobre las piezas y servicios.

Soporte Técnico: Se evaluará la disponibilidad del soporte técnico, incluyendo los niveles de servicio (SLA), tiempos de respuesta y resolución, y la capacidad de ofrecer soporte 24/7 tanto en sitio como de forma remota. El uso de formularios internos y la adherencia a los procedimientos del MEF también serán considerados.

Al cumplir con estos criterios, la empresa demostrará su idoneidad para llevar a cabo el servicio de mantenimiento y reparación de equipos informáticos del MEF, asegurando que los equipos operen de manera óptima y se prolongue su vida útil.

Se especifican garantías del producto que cubren tanto el hardware como el software durante la duración del contrato. Las piezas sustituidas deben ser nuevas y de igual o mejor calidad que las originales.

Finalmente, los criterios de aceptación están claramente definidos. Cada trabajo deberá estar acompañado de un informe técnico detallando los trabajos y/o partes reemplazadas, el cual será evaluado por los supervisores designados por el MEF.

III. CONCLUSIÓN

El análisis de la documentación recepcionada para el llamado a licitación de "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS PARA EL MEF" ha permitido identificar claramente la necesidad de garantizar el funcionamiento operativo de los equipos informáticos del Ministerio de Economía y Finanzas. Se ha detallado el alcance y las especificaciones técnicas del servicio, los requisitos mínimos del proveedor, los plazos y entregables, los criterios de evaluación de las propuestas, las garantías del producto, el soporte técnico y los criterios de aceptación.

Generalmente, no es recomendado refaccionar equipos en los que el soporte del fabricante ha caducado. Sin embargo, entendemos que los equipos actuales del MEF responden a las necesidades de las tareas rutinarias de la institución. Además, el contrato contempla una cláusula de reemplazo total del equipo en caso de fallos irreparables, lo cual es una ventaja significativa. Esto significa que, en varios casos, la institución se verá beneficiada con equipos de características similares o mejores, ajustados al presupuesto y con la garantía de mantener operativos el volumen de equipos solicitado en el presente llamado.

En cuanto a los requisitos de certificaciones profesionales como PMP (Project Management Professional), Scrum Master e ITIL versión 4, aunque son valiosas y reconocidas en la gestión de proyectos y servicios de TI, podría considerarse que no tienen mucha relevancia en el contexto actual del llamado específico del MEF. Por lo tanto, recomendamos revisar en detalle estos requerimientos para asegurarse de que se ajusten a las necesidades reales de la institución, y evaluar si es necesario

mantener, modificar o eliminar estos criterios para futuros llamados a licitación, considerando que en el pliego de bases y condiciones se establece mecanismos para asegurar la ejecución de los trabajos a ser realizados por el oferente que será adjudicado.

En conclusión, el llamado a licitación ha cumplido con los puntos analizados enfocados a las especificaciones técnicas, demostrando un enfoque integral y detallado para la contratación del servicio de mantenimiento y reparación de equipos informáticos, asegurando así la operatividad continua y eficiente de los recursos tecnológicos del MEF.

FIN DEL INFORME.

ANEXO

Nombre del equipo	Año de fabricación	Tipo de equipo	Fin del período de mantenimiento
Dell Optiplex 5000	2021	Computadora	2026
Dell Optiplex 7090	2021	Computadora	2026
Dell Optiplex 5090	2020	Computadora	2025
Dell Optiplex 3080	2020	Computadora	2025
Lenovo V50S	2020	Computadora	2025
Samsung Tab S8	2022	Tablet	2025
HP P19b G4	2020	Monitor	2025
Dell E1920H	2020	Monitor	2025
Dell E2020H	2020	Monitor	2025

HP ProDesk 600 G4 SFF	2019	Computadora	2024
CPU Lenovo GLS	2019	Computadora	2024
HP Laptop 15-ef2127wm	2021	Notebook	2024
HP Pavilion 15	2021	Notebook	2024
Dell Precision 3571	2021	Notebook	2024
ViewSonic PS750W	2019	Proyector	2024
Brother Color DCP-T420W	2019	Multifuncional	2024
Apple	2021	Tablet	2024
HP ProDesk 400 G5 SFF	2018	Computadora	2023
HP Z2 Mini G4 Performance WKS	2018	Computadora	2023
Dell Optiplex 3060	2018	Computadora	2023

Pavilion Laptop 14	2020	Notebook	2023
HP 15-DW2039LA	2020	Notebook	2023
HP ZBook Power G8	2020	Notebook	2023
HP ProBook 445 G7	2020	Notebook	2023
HP Pavilion X360	2020	Notebook	2023
Dell Precision 3550	2020	Notebook	2023
Latitude 5510	2020	Notebook	2023
Acer Aspire3 N19C1	2020	Notebook	2023
ViewSonic PA502S	2018	Proyector	2023
HP 4500 FN1 Pro	2018	Escáner	2023
Vanquisher	2020	Tablet	2023
HP P202	2018	Monitor	2023

HP V244H	2018	Monitor	2023
HP ProDesk 600 G3 MT	2017	Computadora	2022
HP EliteDesk 705	2017	Computadora	2022
Dell Optiplex 5055 MT	2017	Computadora	2022
Inspiron 3493	2019	Notebook	2022
Dell Latitude 3400	2019	Notebook	2022
Vostro 3590	2019	Notebook	2022
BenQ DP MX560	2017	Proyector	2022
Epson PowerLite X41+3600L XGA	2017	Proyector	2022
Samsung Tab A 10.1	2019	Tablet	2022
Samsung Tab6	2019	Tablet	2022

HP V214A	2017	Monitor	2022
HP ProDesk 400 G3 MT	2016	Computadora	2021
HP ProDesk 600 G2 SFF	2016	Computadora	2021
HP ProDesk 400 G3 SFF	2016	Computadora	2021
Guru	2016	Computadora	2021
HP ProBook 450 G5	2018	Notebook	2021
HP ProBook 440 G5	2018	Notebook	2021
HP Pavilion Gaming Laptop 15cx001la	2018	Notebook	2021
Dell Latitude 3590 XCTO	2018	Notebook	2021
Epson Power Lite X36	2016	Proyector	2021
Samsung SL-M2885FW	2016	Multifuncional	2021

HP ScanJet Pro 2500 F1	2016	Escáner	2021
Samsung Galaxy Tab A	2018	Tablet	2021
HP Pro Display	2016	Monitor	2021
HP V202	2016	Monitor	2021
HP V203p	2016	Monitor	2021
HP ProDesk 400	2015	Computadora	2020
HP ProDesk 400 G1	2015	Computadora	2020
HP ProDesk 400 G1 MT	2015	Computadora	2020
HP ProDesk 600	2015	Computadora	2020
HP EliteDesk	2015	Computadora	2020
HP Workstation Z240	2015	Computadora	2020
Dell Optiplex 7040	2015	Computadora	2020

Mtek	2015	Computadora	2020
BCA	2015	Computadora	2020
HP ProBook 450 G3	2017	Notebook	2020
BenQ	2015	Proyector	2020
Epson H843A	2015	Proyector	2020
Samsung CLP680	2015	Impresora	2020
HP DeskJet Ink Advantage 1115	2015	Impresora	2020
HP ScanJet Pro 2000 S1	2015	Escáner	2020
HP V193	2015	Monitor	2020
HP EliteDesk 800 G1	2014	Computadora	2019
HP EliteDesk 800 G1 Pro TWR	2014	Computadora	2019

Lanix 4260E V.2	2014	Computadora	2019
AOpen	2014	Computadora	2019
HP ZBook 15 G3	2016	Notebook	2019
HP ProBook 450 G2	2016	Notebook	2019
HP ProBook 650 G2	2016	Notebook	2019
Dell Latitude E5570 XCTO	2016	Notebook	2019
BenQ MX666	2014	Proyector	2019
BenQ MW523	2014	Proyector	2019
Samsung SL-M4020ND	2014	Impresora	2019
HP V201	2014	Monitor	2019
HP ProDesk 600 G1 SFF	2013	Computadora	2018
HP ProDesk 600 G1 TWR	2013	Computadora	2018

Dell Optiplex 8010	2013	Computadora	2018
Dell Optiplex 9020	2013	Computadora	2018
Satellite	2013	Computadora	2018
Satellite SATE K702	2013	Computadora	2018
HP ProBook 400	2015	Notebook	2018
HP ProBook 650	2015	Notebook	2018
Guru GBook	2015	Notebook	2018
InFocus W240	2013	Proyector	2018
Lexmark CS310dn	2013	Impresora	2018
HP Officejet Pro 251dw	2013	Impresora	2018
Dell E1914H	2013	Monitor	2018
Dell E1913C	2013	Monitor	2018

Dell E1913	2013	Monitor	2018
HP Compaq 6305 SSTP	2012	Computadora	2017
HP Compaq 3500 Pro MT	2012	Computadora	2017
HP Compaq Pro 6300	2012	Computadora	2017
Dell Optiplex 7010	2012	Computadora	2017
Dell Optiplex 9010	2012	Computadora	2017
Lenovo ThinkCentre MT-M-9965-A6U	2012	Computadora	2017
Dell M2800 BT	2014	Notebook	2017
Dell Precision M2800	2014	Notebook	2017
BenQ MS502	2012	Proyector	2017
Optoma	2012	Proyector	2017

Xerox Phaser 5550	2012	Impresora	2017
Sender 9250C	2012	Escáner	2017
HP Compaq Pro 3400	2011	Computadora	2016
HP Compaq Pro 3400 MT	2011	Computadora	2016
HP Pro 4000	2011	Computadora	2016
HP Compaq 6200 Pro SFF	2011	Computadora	2016
HP Compaq Pro 4000 SFF	2011	Computadora	2016
HP OmniPro 110 AIO	2011	Computadora	2016
Dell Optiplex 390	2011	Computadora	2016
Dell Optiplex 790	2011	Computadora	2016
Dell Optiplex 990	2011	Computadora	2016
Lenovo ThinkCentre M91P	2011	Computadora	2016

Lenovo ThinkCentre	2011	Computadora	2016
HP Envy M6-1160IA	2013	Notebook	2016
BenQ MX660P	2011	Proyector	2016
HP LaserJet 4515	2011	Impresora	2016
Dell E190SB	2011	Monitor	2016
HP Compaq 8000 Elite Ultra Slim Desktop	2010	Computadora	2015
HP Compaq 6000 Pro SFF PC	2010	Computadora	2015
HP 500B	2010	Computadora	2015
HP ProBook 4540S	2012	Notebook	2015
HP Pavilion M6	2012	Notebook	2015
HP Envy 17	2012	Notebook	2015

HP M6-1076LA	2012	Notebook	2015
Dell 435	2012	Notebook	2015
Dell Latitude E6530	2012	Notebook	2015
Lexmark X656DE	2010	Impresora	2015
Canon DR - 6030C	2010	Escáner	2015
HP LE1901W	2010	Monitor	2015
Dell P170S	2010	Monitor	2015
Dell E190S	2010	Monitor	2015
HP Workstation Z	2009	Computadora	2014
Dell Optiplex 780	2009	Computadora	2014
HP ProBook 4430S	2011	Notebook	2014
HP ProBook 4530S	2011	Notebook	2014

HP Pavilion DM4 3116TX	2011	Notebook	2014
Dell Vostro	2011	Notebook	2014
Epson PowerLite S8+	2009	Proyector	2014
Epson EMP-S5	2009	Proyector	2014
LE1711	2009	Monitor	2014
Omni LE 1911	2009	Monitor	2014
E176 FP	2009	Monitor	2014
Dell E177FPV	2009	Monitor	2014
HP DC7900 Convertible Minitower	2008	Computadora	2013
HP Compaq DC5800	2008	Computadora	2013
HP Compaq DC7900 Ultra Slim Desktop	2008	Computadora	2013

Dell Optiplex 760	2008	Computadora	2013
HP Pavilion DM3	2010	Notebook	2013
Dell Latitude E6510	2010	Notebook	2013
Dell Latitude E5410	2010	Notebook	2013
Vostro 3300	2010	Notebook	2013
Samsung	2010	Notebook	2013
Epson PowerLite S4	2008	Proyector	2013
Epson EMP-S4	2008	Proyector	2013
Epson LQ-2090-Matrical	2008	Impresora	2013
HP ScanJet G2710	2008	Escáner	2013
L1706	2008	Monitor	2013
L1710	2008	Monitor	2013

E153	2008	Monitor	2013
E170 SC	2008	Monitor	2013
E177 FP	2008	Monitor	2013
M7835	2008	Monitor	2013
HP Compaq DC7800	2007	Computadora	2012
Dell Optiplex	2007	Computadora	2012
Dell Optiplex 755	2007	Computadora	2012
Dell Latitude 2100	2009	Notebook	2012
Dell Vostro 1220	2009	Notebook	2012
Dell Vostro 1320	2009	Notebook	2012
Toshiba L305-SP6932R	2009	Notebook	2012
Lexmark Z647	2007	Impresora	2012

HP ScanJet 5590	2007	Escáner	2012
Dell Optiplex 320	2006	Computadora	2011
HP Compaq 6910P	2008	Notebook	2011
HP Pavilion DV4	2008	Notebook	2011
Dell Latitude 6400	2008	Notebook	2011
V1720	2008	Notebook	2011
Lenovo SL-500	2008	Notebook	2011
HP 6710B	2007	Notebook	2010