

## Consultas Realizadas

# Licitación 272486 - Servicio de Mantenimiento Preventivo y Asistencia Técnica CCTV P/ Casa Matriz (SBE)

### Consulta 1 - Periodicidad

Consulta	Fecha de Consulta	21-11-2014
En el caso de los mantenimientos de las sucursales del interior, solo abarca la asistencia bimestral o implica otros servicios adicionales.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
El servicio abarca el mantenimiento Preventivo mensual en cada una de las sucursales del área Metropolitana y un mantenimiento en forma bimestral en cada una de las sucursales del interior del país. Asimismo implica la asistencia técnica correctiva, las veces que sea necesaria, en cada una de las sucursales o Centros de Atención al Cliente de todo el país cuando así sea requerida.		

### Consulta 2 - sucursales

Consulta	Fecha de Consulta	21-11-2014
La asistencia abarca también a la visualización en los paneles de la casa matriz de las sucursales del interior?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
El servicio abarca todo lo que sea necesario para el correcto funcionamiento y uso de todos los equipos componentes del sistema de CCTV del BNF.		

### Consulta 3 - Consulta

Consulta	Fecha de Consulta	21-11-2014
Si existe daño irreparable de algún componente como DVR, cámaras, disco duro, se debe reemplazar sin costo?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
El costo del servicio deberá incluir todo lo referente a mano de obra, materiales y cualquier otro gasto que implique el mantenimiento, asistencia técnica de tal forma que los equipos objetos del presente llamado, queden en perfectas condiciones de funcionamiento.		

### Consulta 4 - Asistencia

Consulta	Fecha de Consulta	21-11-2014
La asistencia abarca también la realización de back up de imágenes de la Casa Matriz y sucursales?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
Remitirse a la Respuesta 2		

## Consulta 5 - Reubicacion

Consulta	Fecha de Consulta	21-11-2014
----------	-------------------	------------

La reubicación o la instalación de nuevas cámaras como se contemplaría? Debe incluir en el costo del servicio.?

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
-----------	--------------------	------------

Los costos requeridos para la instalación de nuevos equipos así como la reubicación de los ya existentes deberán estar incluidos en la oferta.

## Consulta 6 - Equipos

Consulta	Fecha de Consulta	21-11-2014
----------	-------------------	------------

Existen actualmente equipos que requieran su sustitucion por mal funcionamiento

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
-----------	--------------------	------------

Desconocemos que actualmente existan equipos con desperfectos, y le recordamos que el PBC exigía una visita de inspección a los oferentes interesados a fin de justamente realizar este tipo de consultas.

## Consulta 7 - Alcance

Consulta	Fecha de Consulta	21-11-2014
----------	-------------------	------------

La asistencia tanto de la casa matriz y sucursales del interior debe ser solo una vez al mes? Cuantas asistencias se debe realizar por local, existe un limite?

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
-----------	--------------------	------------

Remitirse a la Respuesta 1

## Consulta 8 - Reparacion y/o sustitución

Consulta	Fecha de Consulta	24-11-2014
----------	-------------------	------------

En el PBC se establece que en caso de daños de equipos se deberá remitir un informe con el detalle de las partes a ser reemplazadas o reparadas del equipo dañado.

Es bien sabido que la reparación de las cámaras de seguridad CCTV no es factible en un 100%, por lo que CONSULTAMOS:

- ¿Como se procederá en caso que los equipos dañados sean declarados irreparables por el oferente adjudicado?
- En caso de daños de equipos por envejecimiento natural de los mismos, ¿como se procederá a restaurar las cámaras, o monitores o DVRs que sea afectados?.

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
-----------	--------------------	------------

Remitirse a la respuesta 3

## Consulta 9 - Mantenimiento correctivo

Consulta	Fecha de Consulta	25-11-2014
----------	-------------------	------------

Cuáles son las marcas y modelos de cámaras que están utilizando actualmente? se podría contar con el listado correspondiente por cada sucursal?

Igualmente, precisamos contar estos datos de cada DVR.

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
-----------	--------------------	------------

El PBC indicaba claramente el día y hora para que cada oferente interesado concurra al centro de monitoreo del Banco a fin de recabar toda la información que le fuera necesaria para la realización de su oferta , así como para tener conocimiento acabado de todo el equipamiento incluido en el presente llamado

## Consulta 10 - Mantenimiento correctivo

Consulta	Fecha de Consulta	25-11-2014
----------	-------------------	------------

El costo de reemplazo de los equipos que sufran inconvenientes técnicos deberá estar incluido dentro del valor mensual que se abona por mes o el mismo será cotizado y aprobado por la Convocante de acuerdo a cada caso e informe que se remita.

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
-----------	--------------------	------------

Remitirse a la respuesta Nro 3

## Consulta 11 - Reemplazo de equipos

Consulta	Fecha de Consulta	25-11-2014
----------	-------------------	------------

Se considerará un modelo similar en el momento del reemplazo atendiendo a que los modelos de camaras se van actualizando día a día.

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
-----------	--------------------	------------

Los reemplazos deberán ser de una calidad igual o superior. En el caso específicos de los DVR deberán ser compatibles con el sistema (software) de visualización remota ya que todas las cámaras del interior se visualizan en el centro de monitoreo de Casa Matriz.

## Consulta 12 - Calificación Posterior

Consulta	Fecha de Consulta	25-11-2014
----------	-------------------	------------

Se solicita que el oferente cumpla con:

1- Las empresas interesadas deberán presentar una constancia de estar realizando Servicio de Mantenimiento y Asistencia Técnica de CCTV actualmente en el ramo.

2- Copia de Contratos o facturas donde el oferente demuestre haber proveído el Servicio de Mantenimiento y Asistencia Técnica de CCTV a empresas públicas y/o privadas, en los últimos 3 (tres) años, como mínimo 1 (un) Contrato por año (Años: 2011, 2012 y 2013).

Al respecto SOLICITAMOS:

a. Que sean aceptadas tareas de mantenimiento y administración de redes también como experiencia válida para ofertar y no limitar la misma solo a mantenimiento de sistemas CCTV.

b. Que sean admitidas las ventas, provisiones e instalaciones de sistemas de CCTV como experiencia válida para el oferente y no solo el servicio de mantenimiento de CCTV.

Todo esto a modo de permitir mayores oferentes en el ramo de seguridad sin restringir en demasía la oportunidad de competir.

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
-----------	--------------------	------------

El Banco Nacional de Fomento es la mayor entidad financiera del Estado Paraguayo, por lo que requiere una comprobada solvencia técnica y sobrada experiencia en el tipo de servicios solicitado para el ámbito bancario por parte de las empresas oferentes.

## Consulta 13 - Equipos de repuesto o Cambios de equipos

Consulta	Fecha de Consulta	25-11-2014
En el PBC se detalla que el oferente adjudicado deberá:		
En caso de que surjan fallas en los equipos en general que requieran la reparación o sustitución de repuestos, piezas o partes, la empresa contratada deberá emitir un informe técnico de diagnóstico, indicando en forma detallada los repuestos, piezas o partes que deban ser reparados o sustituidos para el normal y correcto funcionamiento de los mismos-		
CONSULTAMOS:		
a. ¿ Quién correrá con los gastos de reemplazar un equipo dañado en forma irreparable, en donde se deba proveer de un DVR, o cámaras, o monitores nuevos, etc?		
b. ¿ Cuantos equipos están con fallas en este momento?.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
Remitirse a la respuesta Nro 3 y nro 6		

## Consulta 14 - Frecuencia de visitas de Mantenimiento

Consulta	Fecha de Consulta	25-11-2014
Basados en nuestra experiencia con clientes y en relación a la frecuencia de visitas técnicas solicitadas en carácter de mantenimiento preventivo, SOLICITAMOS:		
a. Que la misma se realice en forma bimestral para las sucursales del Area Metropolitana y en forma cuatrimestral en el Area del Interior del País. Por un lado debido a que dicha frecuencia de visitas cumple satisfactoriamente el objetivo de detectar anomalías en la red de CCTV de cada sitio.		
POr otro lado debido a la cantidad muy grande de sucursales y cantidad de equipos que deben ser verificados en cada sitio.		
Esta solicitud también obedece al compromiso de poder realizar en forma el trabajo y no solo asistir a "mirar" los equipos sin realizar tarea alguna.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-11-2014
La periodicidad de los servicios se ha establecido en base a la experiencia del Banco obtenida en los servicios similares contratados anteriormente.		