

# ANEXO I – Soporte de campo

## 1. Características del servicio

### 1.1 Descripción de Soporte

El Área Técnica del Plan Ceibal realiza el monitoreo remoto de la red de conectividad del Plan, la cual incluye equipos instalados en altura tanto en infraestructura del Plan Ceibal como en infraestructura de terceros (torres de telecomunicaciones, azoteas de tanques de agua, fachadas de edificios, etc.).

En el marco del monitoreo antes mencionado y a los efectos de asegurar la disponibilidad del servicio de conectividad, surge la necesidad de atender incidentes que requieren intervenciones en equipos instalados en altura.

#### 1.1.1 Alcance

Las tareas a realizar comprenden principalmente una o varias de las siguientes acciones:

##### **Hardware**

Diagnóstico de estado y reemplazo de los elementos físicos intervinientes. Cambio de cableado FTP, cambio de fichas RJ-45, cambio de equipos de conectividad o de componentes de los mismos, re-alineación y cambio de antenas, cambio de jumpers y/o pigtailes y sellado de conectores, cambio de fuentes de alimentación, ajustes en soporte y gabinetes, etc. Eventualmente se solicitará cambio de equipos en el rack instalado en el local, como ser servidor, ups, switch etc.

##### **Software**

Diagnóstico de fallas sobre partes intervinientes utilizando los parámetros que se obtienen del software de los equipos. Configuración y puesta en funcionamiento de los equipos intervinientes frente a un recambio. Reconfiguración de equipo sin necesidad de recambio, Mantenimiento de software de los mismos.

#### 1.1.2 Instalaciones sobre las cuales se intervendrá

1. Enlaces punto a punto (puede requerir trabajo en ambos extremos del enlace). Generalmente instalados en mástiles y torres de telecomunicaciones.
2. Equipos para cobertura outdoor e indoor. Los equipos outdoor están instalados principalmente en caños amurados a pretilos o fachadas generalmente de locales educativos.  
Cabe aclarar que el adjudicatario deberá realizar todas las tareas necesarias para restablecer el servicio a los usuarios, por ejemplo reemplazar un equipo indoor.
3. Equipos para cobertura outdoor instalados en postes de UTE, ANTEL, etc instalados a 5 y 7 metros. Los trabajos en postes de UTE son por debajo de la línea de tensión y no se intervendrá en el cableado eléctrico.

## 2. Precios de referencia

Se presentan para cada ítem los precios de referencia en base a 3 rangos de distancia contados en línea recta a partir de la base del proveedor más cercana:

**Rango 1:** Máximo 100 Kms del punto de base del proveedor.

**Rango 2:** Entre 100 Kms y 300 Kms del punto de base del proveedor.

**Rango 3:** Más de 300 Kms del punto de base del proveedor.

Los precios serán ajustados anualmente a partir del 1ro de Abril de 2016 en función de la variación del índice de precios al consumo (IPC).

El IPC a aplicar será el correspondiente al último día del mes inmediato anterior a realizar dicho ajuste.

### Importante:

1. Se valorará que la empresa oferente cotice en los 3 rangos de precio.
2. La empresa que cotice el ticket 1 deberá cotizar el ticket 2.

Tipo de Ticket	Descripción de Tareas	Rango 1 Costo unitario en pesos uruguayos + IVA	Rango 2 Costo unitario en pesos uruguayos + IVA	Rango 3 Costo unitario en pesos uruguayos + IVA
1	Atención de incidentes vinculado a enlaces punto a punto instalados en mástiles y torres de telecomunicaciones (puede requerir intervenir en ambos extremos del enlace, distancia máxima entre extremos 30 Kms).	\$U 10.398	\$U 11.554	\$U 13.287
2	Atención de incidente vinculado a equipos para conectividad outdoor, indoor y equipos punto a punto de baja altura.	\$U 3.120	\$U 3.466	\$U 3.986
3	Atención de incidente vinculado a equipos para conectividad outdoor en postes de UTE, ANTEL, etc.	\$U 4.538	\$U 5.042	\$U 5.798

### Para el caso particular de resolución de enlaces punto a punto:

Si la empresa adjudicataria ha tenido que intervenir en los dos extremos del enlace, Ceibal pagará un solo ticket, correspondiente con el punto más alto que se tuvo que intervenir.

### **3. Tiempo de Solución**

A partir del momento en que se notifica del incidente, el adjudicatario deberá cumplir un SLA de tiempo de resolución de:

90% de los incidentes resueltos en menos de 30 horas hábiles.

Las horas se computan en días hábiles de lunes a viernes de 9 a 17 hs.