

## Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

LICENCIAS PARA EQUIPOS PA-850 RENOVACIÓN POR 12 MESES DE LICENCIAMIENTO PARA 2 (DOS) EQUIPOS MARCA PALO ALTO NETWORKS MODELO PA-850 SEGÚN EL SIGUIENTE DETALLE: • THREAT PREVENTION, URL FILTERING, PREMIUM SUPPORT. 2 LICENCIAMIENTO GLOBAL PROTECT PARA 2 (DOS) EQUIPOS PA 850 SOPORTE Y GARANTÍA POR 12 MESES. LICENCIAS PARA EQUIPOS PA-220 RENOVACIÓN POR 12 MESES DE

**Institución:** Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa  
**Área institucional:** Informática  
**Código de adquisición o contratación:** 24G0ES2024  
**Monto:** \$57,405.00  
**Nombre de la contraparte:** ETS CONSULTING, S.A. DE C.V.  
**Características de la contraparte:** Persona Jurídica  
**Plazos de cumplimiento:** 26/09/2024 al 06/11/2024  
**Fecha de contrato orden de compra:** 26/09/2024  
**Forma de contratación:** Subasta Inversa  
**Código de compra:** E-CTA-001R-2024

LICENCIAMIENTO PARA 2 (DOS) EQUIPOS MARCA PALO ALTO NETWORKS MODELO PA-220 SEGÚN EL SIGUIENTE DETALLE: • THREAT PREVENTION, URL FILTERING, PREMIUM SUPPORT. SOPORTE TÉCNICO MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO LOCAL DURANTE UN AÑO PARA 2 (DOS) FIREWALLS MARCA PALO ALTO NETWORKS MODELO PA-850 Y PARA 12 (DOCE) FIREWALLS MARCA PALO ALTO NETWORKS MODELO PA-220. LA VIGENCIA DEL SOPORTE POR PARTE DEL FABRICANTE; ASÍ COMO EL SOPORTE LOCAL DEBERÁ CUBRIR EL PERÍODO DE UN AÑO. EL MECANISMO A UTILIZAR PARA INTERPONER UN REQUERIMIENTO O RECLAMO SERÁ POR MEDIO DE UNA LLAMADA TELEFÓNICA O CORREO ELECTRÓNICO AL CALL CENTER DEL CONTRATISTA. EL TIEMPO DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA O MESA DE SERVICIO SERÁ INMEDIATO. LA EMPRESA DEBE DISPONER DE NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ACCESO A SU SOPORTE TÉCNICO, EN IDIOMA ESPAÑOL, 7x24. ALTERNATIVAMENTE, LOS CONTACTOS DE SOPORTE PODRÁN UTILIZAR LOS SISTEMAS DE CORRESPONDENCIA EN LA CORREO ELECTRÓNICO, PARA ESTABLECER COMUNICACIÓN. EL TIEMPO DE ATENCIÓN DEL SOPORTE (TANTO LOCAL COMO EN EL CALL CENTER DEL FABRICANTE), DEBERÁ SER EN LA MODALIDAD 24x7x4 LO CUAL SIGNIFICA CON LLAMADAS Y VISITAS ILIMITADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO: 24 HORAS DEL DÍA, 7 DÍAS DE LA SEMANA (LUNES A DOMINGO) Y UN PLAZO PARA EL CAMBIO DE PARTES NO MAYOR A 4 HORAS, DESPUÉS DE QUE EL TÉCNICO DE SERVICIO DETERMINE LA NECESIDAD DE REEMPLAZAR LA PARTE. ANTE UNA FALLA O DAÑO SUFRIDO POR EL EQUIPO, LA EMPRESA DEBE EMITIR UN TIQUETE DE RECEPCIÓN CON UN NÚMERO ASIGNADO AL REQUERIMIENTO O RECLAMO PARA FINES DE SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DEL CASO. PRESENCIA LOCAL EN EL SALVADOR PARA ASEGURAR SU PRESENCIA INMEDIATA DE MÁXIMO DE DOS HORAS EN LAS OFICINAS DE CONAMYPE EN LOS CASOS DE SOPORTE TÉCNICO QUE ASÍ LO REQUIERAN. RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE SOPORTE EN UN MÁXIMO DE DOS HORAS. EL SOPORTE TÉCNICO DEBE INCLUIR LA ASISTENCIA EN INSTALAR NUEVAS VERSIONES Y PARCHES LIBERADOS POR PALO ALTO NETWORKS. ESTA TAREA PUEDE SER REMOTA O

Objeto:

LICENCIAS PARA EQUIPOS PA-850 RENOVACIÓN POR 12 MESES DE LICENCIAMIENTO PARA 2 (DOS) EQUIPOS MARCA PALO ALTO NETWORKS MODELO PA-850 SEGÚN EL SIGUIENTE DETALLE:

- THREAT PREVENTION, URL FILTERING, PREMIUM SUPPORT. 2 LICENCIAMIENTO GLOBAL PROTECT PARA 2 (DOS) EQUIPOS PA 850 SOPORTE Y GARANTÍA POR 12 MESES.

LICENCIAS PARA EQUIPOS PA-220 RENOVACIÓN POR 12 MESES DE LICENCIAMIENTO PARA 12 (DOCE) EQUIPOS MARCA PALO ALTO NETWORKS MODELO PA-220 SEGÚN EL SIGUIENTE DETALLE:

- THREAT PREVENTION, URL FILTERING, PREMIUM SUPPORT. SOPORTE TÉCNICO: MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO LOCAL DURANTE UN AÑO PARA 2 (DOS) FIREWALLS MARCA PALO ALTO NETWORKS MODELO PA-850 Y PARA 12 (DOCE) FIREWALLS MARCA PALO ALTO NETWORKS MODELO PA-220. LA VIGENCIA DEL SOPORTE POR PARTE DEL FABRICANTE; ASÍ COMO EL SOPORTE LOCAL, DEBERÁ CUBRIR EL PERÍODO DE UN AÑO. EL MECANISMO A UTILIZAR PARA INTERPONER UN REQUERIMIENTO O RECLAMO SERÁ POR MEDIO DE UNA LLAMADA TELEFÓNICA O CORREO ELECTRÓNICO AL CALL CENTER DEL CONTRATISTA. EL TIEMPO DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA O MESA DE SERVICIO SERÁ INMEDIATO. LA EMPRESA DEBE DISPONER DE NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ACCESO A SU SOPORTE TÉCNICO, EN IDIOMA ESPAÑOL, 7x24. ALTERNATIVAMENTE, LOS CONTACTOS DE SOPORTE PODRÁN UTILIZAR LOS SISTEMAS DE CORRESPONDENCIA, CORREO ELECTRÓNICO, PARA ESTABLECER COMUNICACIÓN. EL TIEMPO DE ATENCIÓN DEL SOPORTE (TANTO LOCAL COMO EN EL CALL CENTER DEL FABRICANTE), DEBERÁ SER EN LA MODALIDAD 24x7x4 LO CUAL SIGNIFICA CON LLAMADAS Y VISITAS ILIMITADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO: 24 HORAS DEL DÍA, 7 DÍAS DE LA SEMANA (LUNES A DOMINGO) Y UN PLAZO PARA EL CAMBIO DE PARTES NO MAYOR A 4 HORAS, DESPUÉS DE QUE EL TÉCNICO DE SERVICIO DETERMINE LA NECESIDAD DE REEMPLAZAR LA PARTE. ANTE UNA FALLA O DAÑO SUFRIDO POR EL EQUIPO, LA EMPRESA DEBE EMITIR UN TIQUETE DE RECEPCIÓN CON UN NÚMERO ASIGNADO AL REQUERIMIENTO O RECLAMO PARA FINES DE SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DEL CASO. PRESENCIA LOCAL EN EL SALVADOR PARA ASEGURAR SU PRESENCIA INMEDIATA DE MÁXIMO DE DOS HORAS EN LAS OFICINAS DE CONAMYPE EN LOS CASOS DE SOPORTE TÉCNICO QUE ASÍ LO REQUIERAN. RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE SOPORTE EN UN MÁXIMO DE DOS HORAS. EL SOPORTE TÉCNICO DEBE INCLUIR LA ASISTENCIA EN INSTALAR NUEVAS VERSIONES Y PARCHES LIBERADOS POR PALO ALTO NETWORKS. ESTA TAREA PUEDE SER REMOTA O PRESENCIAL DEPENDIENDO DE SU COMPLEJIDAD. EL OFERTANTE DEBE CUMPLIR COMO MÍNIMO CON 3 INGENIEROS CERTIFICADOS PCNSE VIGENTE (CERTIFICACIÓN PALO ALTO NETWORKS) Y PRESENTAR LOS CERTIFICADOS. EL PERSONAL EN MENCIÓN DEBE ESTAR RADICADO EN EL SALVADOR (PRESENTAR PLANILLA DE ISSS) QUE COMPRUEBE QUE ES RECURSO LOCAL. VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SOPORTE DE FÁBRICA Y SOPORTE TÉCNICO LOCAL DEBERÁ CUBRIR EL PERIODO DE UN AÑO A PARTIR DE LA RECEPCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA Y/O SUSCRIPCIONES, INCLUYENDO LA GARANTÍA DE CAMBIO POR FALLA TOTAL DE CUALQUIER BIEN.