DIRECCIONES
AV. ESPAÑA 1268
TELEFONOS 222 713/16 – 211 001/20
CASILLA DE CORREO 604
TELEGRAFICA ANDE
TELEX: 22072 ANDE PY
TELEFAX: (595-21) 212 371
WEB: http://www.ande.gov.py
E-MAIL: ande@ande.gov.py

ADMINISTRACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD

A N D E

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ANDE- Nº 1538/2019

"Servicio de Soporte y Mantenimiento de Dispositivos de Misión Crítica de Data Center" – ID 368.827

COMUNICACIÓN DE ACLARATORIA N° 1

Asunción, 23 de Octubre de 2019.

Al Oferente:

Señor(es)

De conformidad al Art. 22, inc. "b" de la Ley N° 2051/03 y el Art. 40 del Dto. 21909/03, se emite la siguiente Comunicación de Aclaratoria a fin de responder las consultas realizadas hasta la fecha:

Consulta 1.

En el pliego de bases y condiciones del llamado de Referencia, en la Sección III Suministros Requeridos en la PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS para l ítem 1 Soporte y Mantenimiento de Dispositivos de Almacenamiento en Data Center cuyas especificaciones técnicas son descripta en el documento 110719-2 so solicita cuanto sigue:

Tipo del Servicio de Mantenimiento	Preventivo y Correctivo. Deberá ser provisto directamente por el fabricante o por un canal de servicios certificado y expresamente autorizado por este último mediante una nota.	Exigido

1. Solicitamos a la convocante aclarar el alcance de los Servicios tanto para el Mantenimiento Preventivo, así como también para el Correctivo.

2. Solicitamos aclarar si lo requerido en el presente llamado obedece a una extensión de garantía proporcionado por el fabricante (Hitachi) por medio de su centro de servicio o canal expresamente autorizado.

3. Solicitamos aclaración si será permitido la figura de que el centro de soporte o canal expresamente autorizado otorgue la garantía del equipamiento de misión critica, proveyendo este las partes que podrían llegar a requerir un cambio, de ser esto así solicitamos a la convocante aclarar cual es el tiempo de respuesta para el remplazo de la parte con inconveniente (SLA).

4. Solicitamos a la convocante aclarar cual es el tipo de nota requerida para demostrar la autorización, una nota simple o una carta dirigida a la convocante donde se referencie la presente licitación.

LIC. RODNEY A. GOMEZ SAMUDIO
DPTO. DE TECNOLOGIA INFORMATICA
JEFE

Respuestas:

1. El alcance de los servicios está claramente establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DATOS GARANTIZADOS,** favor remitirse al mismo.
2. Lo requerido en el presente llamado está claramente establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DATOS GARANTIZADOS,** favor remitirse al mismo.
3. Favor remitirse a lo establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DATOS GARANTIZADOS.**
4. Se aclara al oferente lo establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DATOS GARANTIZADOS** que debe ser una nota provista directamente por el fabricante o por un canal de servicios certificado y expresamente autorizado. Se puede hacer referencia a la presente licitación.

Consulta 2.

En el pliego de bases y condiciones del llamado de Referencia, en la Sección III Suministros Requeridos en la PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS para l ítem 1 Soporte y Mantenimiento de Dispositivos de Almacenamiento en Data Center cuyas especificaciones técnicas son descripta en el documento 110719-2 so solicita cuanto sigue:

Horario de cobertura	24x7x4 (24 horas por 7 días a la semana con 4 horas de tiempo de respuesta)	Exigido

Solicitamos a la convocante aclarar dentro del horario de cobertura (tiempo de respuesta) cual es el tiempo de resolución de reposición de partes dañadas, porque dependiendo del tiempo de respuesta requerido (SLA) los potenciales oferentes estiman los costos.

Respuesta:

El tiempo de respuestas está claramente establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DATOS GARANTIZADOS,** favor remitirse al mismo. Transcribimos la parte de dicha planilla para una mejor ilustración:

Tiempo de reposición de reparación en caso que la falla impida el uso del equipo	No debe ser superior a las 72 hs.

Consulta 3.

En el pliego de bases y condiciones del llamado de Referencia, en la Sección III Suministros Requeridos en la PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS para l ítem 1 Soporte y Mantenimiento de Dispositivos de Almacenamiento en Data Center cuyas especificaciones técnicas son descripta en el documento 110719-2 so solicita cuanto sigue:

Tiempo de cobertura	El periodo del servicio de soporte y mantenimiento deberá ser por 36 meses, con fecha de inicio a partir de la firma del contrato	Exigido

Solicitamos a la convocante aclarar si el periodo solicitado deberá ser el tiempo disponible de servicio y efectivo de cobertura para la convocante, por ello es necesario que la convocante aclare el inicio de cobertura de los servicios solicitados, por ejemplo *Servicio de Soporte y Mantenimiento de Almacenamiento en Data Center a partir de 10 días posteriores a la firma del contrato.* Este dato es importante para la cotización de todo lo requerido en el presente pliego de bases y condiciones.

Respuesta:

El tiempo de cobertura exigido en la Planilla de Especificaciones técnicas y Datos Garantizados es:

Tiempo de cobertura	El periodo del servicio de soporte y mantenimiento deberá ser por 36 meses, con fecha de inicio a partir de la firma del contrato

Se solicita al oferente respetar lo establecido en dicha planilla.

LIC. ROBNEY R. GOMEZ SAMUDIO
DPTO. DE TECNOLOGIA INFORMATICA
JEFE

Consulta 4.

En el pliego de bases y condiciones del llamado de Referencia, en la Sección III Suministros Requeridos en la PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS para I ítem 1 Soporte y Mantenimiento de Dispositivos de Almacenamiento en Data Center cuyas especificaciones técnicas son descripta en el documento 110719-2 so solicita cuanto sigue:

Mantenimiento de Stock de repuestos originales	Reemplazo de partes por repuestos nuevos y originales del fabricante. Inventario de repuestos dentro de la ciudad de Asunción. El prestador deberá poseer infraestructura de logística dentro de un radio de 20 Km de las oficinas de ANDE	Exigido

Solicitamos a la convocante replantear este punto, exigiendo un nivel de SLA para el remplazo de partes ya que esto unicament aplica a la modalidad en donde un centro de servicio y/o canal autorizado provea de forma directa los repuestos, ya que en la figura de Extensión de garantía las partes y repuestos son suministradas directamente por el Fabricante de los Equipos según el tiempo de respuesta (SLA) establecido garantizando de esta manera contar con partes y/o repuestos nuevos en el plazo requerido para infraestructura de misión critica.

Respuesta:

Lo referente a reemplazo de partes está claramente establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DATOS GARANTIZADOS,** transcribimos para una mejor ilustración, favor remitirse al mismo.

Mantenimiento de Stock de repuestos originales	Reemplazo de partes por repuestos nuevos y originales del fabricante. Inventario de repuestos dentro de la ciudad de Asunción. El prestador deberá poseer infraestructura de logística dentro de un radio de 20 Km de las oficinas de ANDE	Exigido
Tiempo de reposición de reparación en caso que la falla impida el uso del equipo	No debe ser superior a las 72 hs.	Exigido

Consulta 5.

En el pliego de bases y condiciones del llamado de Referencia, en la Sección III Suministros Requeridos en la PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS para I ítem 1 Soporte y Mantenimiento de Dispositivos de Almacenamiento en Data Center cuyas especificaciones técnicas son descripta en el documento 110719-2 so solicita cuanto sigue:

Certificaciones del proveedor	El proveedor debe presentar personal certificado en la marca residente en el país con antigüedad en la empresa no menor a 6 meses: • 2 (Dos) Profesionales Certificados en HQT-0050 Hitachi Vantara Qualified Associate – Storage Concepts Se deben incluir los certificados respectivos. El oferente deberá poseer certificados de Gestión de Calidad (SGC) según la norma ISO 9001:2015 referente a soluciones de TI o de Gestión de Servicios de TI (ITSM) según la norma ISO 20000 para garantizar estándares internacionales de calidad y servicio.	Exigido

Solicitamos a la convocante cuanto sigue:

1. Permitir que la empresa oferente cuente con los servicios de los profesionales provistos por el centro autorizado de servicios (CAS) del fabricante de la Republica del Paraguay.

2. Solicitamos que el requerimiento de gestión de servicios de TI (ITSM) sea eliminado de los requerimientos, porque hemos constatado que ninguna empresa que se desempeña a nivel local cuenta con esta certificación, incluso las empresas multinacionales que proveen servicios en nuestro país no cuentan con esta certificación para su operación local en la Republica del Paraguay, contando únicamente con esta certificación para sus operaciones de otros Países, por ello solicitamos a la convocante que esta certificación sea considerada opcional ya que la misma es requerida únicamente para beneficiar a una empresa que opera en nuestro mercado.

LIC. [illegible] SAMUDIO
DPTO. DE TECNOLOGIA INFORMATICA
JEFE

Respuestas:

1. Lo consultado en este punto ya está claramente establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DATOS GARANTIZADOS,** para una mejor ilustración transcribimos, favor remitirse al mismo.

Tipo del Servicio de Mantenimiento	Preventivo y Correctivo. Deberá ser provisto directamente por el fabricante o por un canal de servicios certificado y expresamente autorizado por este último mediante una nota.	Exigido

2. Se aclara que en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DATOS GARANTIZADOS** que este requerimiento es opcional.

Consulta 6.

En el pliego de bases y condiciones del llamado de Referencia, en la Sección III Suministros Requeridos en la PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS para l ítem 1 Soporte y Mantenimiento de Dispositivos de Almacenamiento en Data Center cuyas especificaciones técnicas son descripta en el documento 110719-2 so solicita cuanto sigue:

Experiencia Comprobable	El oferente deberá poseer experiencia comprobable en la instalación y mantenimiento de modelo de equipo o similares. Estás podrán ser Notas de referencias firmadas por clientes donde se indique que han realizado trabajos en equipos de esta envergadura.	Exigido

Solicitamos a la convocante aclarar cual es el criterio para definir cuales son los criterios para definir la similitud de los equipos (equipos similares), ya que este criterio de exigencia y evaluación no cuenta con un punto de medición objetivo, pudiéndose prestar para análisis de ofertas de forma subjetiva y tendenciosa.

Respuesta:

Lo establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DATOS GARANTIZADOS** en lo referente a experiencia comprobable es muy claro y no deja lugar a dudas, favor remitirse al mismo.

Consulta 7

En el pliego de bases y condiciones del llamado de Referencia, en la Sección III Suministros Requeridos en la PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS para l ítem 2 Soporte y Mantenimiento de Equipos CORE de la Red Corporativa cuyas especificaciones técnicas son descriptas en el documento 110719-1 so solicita cuanto sigue:

Asistencia en el sitio	- El proveedor deberá dar asistencia técnica en el sitio declarado por ANDE, una vez reportado el problema, y si la solución al mismo así lo requiere, dentro de la primera hora de haberse declarado el problema. Esta asistencia comprende la solución de incidencias de funcionamiento lógico y físico, parametrización o configuración de los equipos incluidos en este llamado, así como de cualquiera de los módulos de estos que se encuentren bajo la cobertura del soporte.

Solicitamos a la convocante cuanto sigue Aclarar si el tiempo (SLA) de reposición de parte y/o repuestos.

Respuesta:

El tiempo de reemplazo de hardware está claramente establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DATOS GARANTIZADOS,** para una mejor interpretación transcribimos, favor remitirse a los establecido en el mismo.

Reemplazo de Hardware	- El proveedor deberá proveer el reemplazo original de fábrica, del hardware, dentro de las 4 hs posteriores a la identificación del problema por parte de ANDE, para poder mantener el equipo bajo cobertura del soporte. Dicho hardware deberá ser reemplazado en el sitio indicado por ANDE sin costo en Asunción. En caso de los equipos listados, que ya no tengan soporte por parte del fabricante, el oferente será responsable de realizar el soporte correspondiente y reemplazar, en caso de fallas, con equipos iguales o de mejores prestaciones. En caso de que el reemplazo sea un modelo diferente, se deberá demostrar con documentación publica actual que demuestre la superioridad respecto al equipo que reemplace.	Exigido

LIC. ROSALVA. GOMEZ SAMUDIO
DPTO. DE TECNOLOGIA INFORMATICA
JEFE

Consulta 8

En el pliego de bases y condiciones del llamado de Referencia, en la Sección III Suministros Requeridos en la PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS para l ítem 1 Soporte y Mantenimiento de Dispositivos de Almacenamiento en Data Center cuyas especificaciones técnicas son descripta en el documento 110719-1 so solicita cuanto sigue:

Reemplazo de Hardware	- El proveedor deberá proveer el reemplazo original de fábrica, del hardware, dentro de las 4 hs posteriores a la identificación del problema por parte de ANDE, para poder mantener el equipo bajo cobertura del soporte. Dicho hardware deberá ser reemplazado en el sitio indicado por ANDE sin costo en Asunción. En caso de los equipos listados, que ya no tengan soporte por parte del fabricante, el oferente será responsable de realizar el soporte correspondiente y reemplazar, en caso de fallas, con equipos iguales o de mejores prestaciones. En caso de que el reemplazo sea un modelo diferente, se deberá demostrar con documentación publica actual que demuestre la superioridad respecto al equipo que reemplace.

Solicitamos a la convocante cuanto sigue:

1. Solicitamos aclarar si el tipo de servicio requerido para el presente llamado corresponde a la renovación de los servicios de soporte técnico con reposición de partes del Tipo Smartnet, https://www.cisco.com/c/dam/global/es_mx/assets/pdfs/services_at_a_glance_smartnet.pdf en donde la convocante contando con este tipo de servicio obtiene un acceso total a las herramientas de soporte técnico del fabricante directamente, contando así con a la cobertura de soporte técnico vía herramientas web, así como también remplazo avanzado de hardware (según el tiempo de reposición requerido SLA) y actualizaciones de software.

2. Solicitamos a la convocante aclarar concretamente cual es el tipo de servicio requerido en caso de no ser la renovación de los servicios de Smartnet, ya que la otra figura que aplica es la de soporte técnico del oferente con reposición de partes de un stock propio.

3. Solicitamos aclarar si serán aceptados partes y/o repuestos (*El proveedor deberá proveer el reemplazo original de fábrica*) originales reacondicionados en fabrica (refurbished), en caso de no ser aceptados estos componentes solicitamos también aclarar como la convocante se asegura de no contar con partes, repuestos o hardware de este tipo

Respuesta:
La planilla de Especificaciones Técnicas N° 110719-1 corresponde a **Ítem 2 Servicio de Soporte y Mantenimiento de equipos de red en DATACENTER,** y no tiene relación alguna con el llamado de **Soporte y Mantenimiento de Dispositivos de Almacenamiento en Data Center**.
Si los puntos 1, 2, y 3 de la Consulta 8 se basan en lo establecido en la planilla de Especificaciones Técnicas N° 110719-1 **"Servicio de Soporte y Mantenimiento de equipos de red en DATACENTER"** referente a **Reemplazo de Hardware,** solicitamos al oferente remitirse a lo establecido en las planillas de Especificaciones Técnicas y Datos Garantizados individualizados con el N° 110719-1 que copiado dice: "*El proveedor deberá proveer el reemplazo original de fábrica, del hardware, dentro de las 4 hs posteriores a la identificación del problema por parte de ANDE, para poder mantener el equipo bajo cobertura del soporte. Dicho hardware deberá ser reemplazado en el sitio indicado por ANDE sin costo en Asunción. En caso de los equipos listados, que ya no tengan soporte por parte del fabricante, el oferente será responsable de realizar el soporte correspondiente y reemplazar, en caso de fallas, con equipos iguales o de mejores prestaciones. En caso de que el reemplazo sea un modelo diferente, se deberá demostrar con documentación publica actual que demuestre la superioridad respecto al equipo que reemplace.*"

LIC. RODNEY A. GOMEZ SAMUDIO
DPTO. DE TECNOLOGIA INFORMATICA
JEFE

Consulta 9

En el pliego de bases y condiciones del llamado de Referencia, en la Sección III Suministros Requeridos en la PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS para I ítem 2 Soporte y Mantenimiento de Equipos CORE de la Red Corporativa cuyas especificaciones técnicas son descripta en el documento 110719-1 so solicita cuanto sigue:

Tiempo de garantía	Se deberá ofrecer el servicio de soporte del fabricante y del oferente por 36 meses. En caso de que existan equipos que sean soportados por un periodo de tiempo parcial al indicado, el soporte deberá ser realizado por el oferente para cubrir la diferencia entre lo soportado por el fabricante y lo solicitado por la ANDE, incluyendo el reemplazo de hardware. El oferente deberá indicar en su propuesta el tiempo de cobertura del fabricante para cada uno de los equipos. El oferente adjudicado deberá presentar una nota del fabricante donde lo autorice como canal de servicio certificado y además figure el tipo de servicio contratado, niveles de servicio y número de serie correspondiente.

1. Solicitamos aclarar si el tipo de servicio requerido para el presente llamado corresponde a la renovación de los servicios de soporte técnico con reposición de partes del Tipo Smartnet, https://www.cisco.com/c/dam/global/es_mx/assets/pdfs/services_at_a_glance_smartnet.pdf en donde la convocante contando con este tipo de servicio obtiene un acceso total a las herramientas de soporte técnico del fabricante directamente, contando así con a la cobertura de soporte técnico vía herramientas web, así como también remplazo avanzado de hardware (según el tiempo de reposición requerido SLA) y actualizaciones de software.

2. Solicitamos a la convocante aclarar concretamente cual es el tipo de servicio requerido en caso de no ser la renovación de los servicios de Smartnet, ya que la otra figura que aplica es la de soporte técnico del oferente con reposición de partes de un stock propio.

Respuestas:

1. Las especificaciones técnicas no requieren un tipo de servicio específico, se aceptarán los niveles de servicios ofrecidos por el fabricante debiendo el oferente respetar todo lo exigido en la planilla de especificaciones técnicas.
2. Las especificaciones técnicas no requieren un tipo de servicio específico, se aceptarán los niveles de servicios ofrecidos por el fabricante debiendo el oferente respetar todo lo exigido en la planilla de especificaciones técnicas.

Consulta 10

En el pliego de bases y condiciones del llamado de Referencia, en la Sección III Suministros Requeridos en la PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS para I ítem 2 Soporte y Mantenimiento de Equipos CORE de la Red Corporativa cuyas especificaciones técnicas son descriptas en el documento 110719-1 so solicita cuanto sigue:

Certificaciones del proveedor	- El proveedor deberá presentar a nivel de especializaciones las siguientes: 1. Advanced Enterprise Networks Architecture Specialization 2. Advanced Security Architecture Specialization 3. Advanced Data Center Architecture Specialization 4. El oferente deberá poseer certificados de Gestión de Calidad (SGC) según la norma ISO 9001 referente a soluciones de TI o de Gestión de Servicios de TI (ITSM) según la norma ISO 20000 para garantizar estándares internacionales de calidad y servicio.
	-El proveedor debe presentar personal certificado en la marca residente en el país, dichos certificados se deben encontrar válidos al momento de la presentación de la oferta, con antigüedad en la empresa no menor a 6 meses: • Tres técnicos con certificación CCNP R&S • Un técnico con certificación CCDP • Un técnico con certificación vigente en CCNP-DC (Datacenter), pudiendo ser otro técnico o alguno de los CCNP R&S • Un personal certificado PMP o ITIL

Solicitamos a la convocante cuanto sigue:

1. Eliminar los siguientes requerimientos: Advanced Enterprise Networks Architecture Specialization Advanced Security Architecture Specialization, Advanced Data Center Architecture Specialization ya que estas certificaciones corresponden a niveles de especialización empresarial (https://www.cisco.com/c/en_hk/partners/ecosystem/channel-program/specializations.html) la cual

LIC. RODNEY A. GOMEZ SAMUDIO
DPTO. DE TECNOLOGIA INFORMATICA
JEFE

únicamente favorece a empresas multinacionales que operan en el mercado paraguayo restringiendo así la participación de empresas locales que cuentan con la capacidad profesional de brindar los servicios requeridos en el presente llamado pero no pudiendo acceder a los niveles de Certificación empresarial requeridos porque solo operando localmente no se reúne los requisitos establecidos por el fabricante para llegar a dichas certificaciones.

3. Solicitamos que el requerimiento de gestión de servicios de TI (ITSM) sea eliminado de los requerimientos, porque hemos constatado que ninguna empresa que se desempeña a nivel local cuenta con esta certificación, incluso las empresas multinacionales que proveen servicios en nuestro país no cuentan con esta certificación para su operación local en la Republica del Paraguay, contando únicamente con esta certificación para sus operaciones de otros Países, por ello solicitamos a la convocante que esta certificación sea considerada opcional ya que la misma es requerida únicamente para beneficiar a una empresa que opera en nuestro mercado.

4. Solicitamos que la certificación CCDP (Cisco Certifid Design Professional) sea eliminado del presente llamado, ya que este tipo de profesionales aplican específicamente en la fase de diseño de una infraestructura de red (https://www.cisco.com/c/en/us/training-events/training-certifications/certifications/professional/ccdp.html) siendo el objeto de este llamado el de contratar servicios de soporte y mantenimiento la certificación CCDP no es una necesidad técnica.

5. Solicitamos que sean aceptados profesionales acreditados por universidad Local y/o extranjera con certificación en la gestión de proyectos para dar cumplimiento a lo requerido en:
   a. Un personal certificado PMP o ITIL

Ya que lo requerido es básicamente un profesional para la gestión de proyectos.

Respuestas:

1. Debido al nivel de criticidad y el soporte de los equipos, se requiere alto nivel de especialización como lo solicitado en el PBC, ya que se tratan de equipos de networking, seguridad, y que se encuentran en el DATACENTER de la convocante.
2. No hay pregunta
3. Se aclara que en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS** que este requerimiento es opcional.
4. Solicitamos se remitan a lo establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
5. Solicitamos se remitan a lo establecido en la **PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Atentamente,

ANDE

ING. ROBERTO GOMEZ SAMUDIO
DPTO. DE TECNOLOGIA INFORMATICA
JEFE