

## Consultas Realizadas

# Licitación 451340 - Contratación de Servicio de Soporte Técnico para Servidores y Dispositivos de Red - Plurianual

### Consulta 1 - Capacidad Técnica, Certificación ISO

Consulta	Fecha de Consulta	05-09-2024
<p>En el Pliego de Bases y Condiciones, en REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN, Capacidad Técnica, se establece como requisito al oferente el poseer lo siguiente: 8. El oferente deberá contar con la Certificación ISO 9001/2015 o similar, la similitud debe basarse en los mismos criterios que solicita o certifica la norma ISO 9001/2015 con respecto a la calidad de la gestión de procedimientos de Provisión e integración de bienes y/o servicios. / 9. El oferente deberá contar con la Certificación ISO 27001/2013 o similar, la similitud debe basarse en los mismos criterios que solicita o certifica la norma ISO 27001/2013 con respecto a la gestión de la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos. Al respecto, solicitamos la exclusión del requerimiento relativo a que el oferente cuente con Certificación ISO 9001/2015 o similar y Certificación ISO 27001/2013 o similar, solicitud de exclusión que lo fundamos en la Ley N° 7021 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS" y principalmente, más no exclusivamente, en los artículos siguientes: Artículo 4°.- Principios rectores., incisos c) Economía, Eficacia y Eficiencia, d) Igualdad y Libre Competencia y e) Imparcialidad y Artículo 45.- Pliegos de Bases y Condiciones, en particular en los párrafos siguiente del mismo: "En los procedimientos de contratación será obligación de las convocantes elaborar las bases y condiciones del llamado con la mayor amplitud de acuerdo con la naturaleza específica del contrato con el objeto de que concurra el mayor número de Oferentes y deberán ser suficientemente claras, objetivas e imparciales para evitar favorecer indebidamente a algún participante." "Asimismo, no se podrán exigir a los participantes requisitos distintos a los señalados por la presente Ley para la participación, contratación o adjudicación, ni se podrán establecer elementos que no resulten técnicamente indispensables en los pliegos de bases y condiciones si con ello se limitan las posibilidades de concurrencia a eventuales proveedores o contratistas. Las convocantes se abstendrán de solicitar como requisito para participar en los procedimientos de contratación, la inscripción en cualquier clase de registro distinto a lo dispuesto por la presente Ley."</p> <p>Finalmente, de no hacer a lugar a la exclusión solicitada y mantener lo solicitado en el pliego de bases y condiciones, solicitamos sea informado en la respuesta a extender el detalle del estudio de mercado realizado por la convocante, conforme lo prevé el Art. 26 de la Ley N° 7021 y en particular en lo que respecta a los proveedores identificados por la convocante como que puedan ofrecer lo solicitado en el presente llamado e igualmente solicitamos sea expresada la fundamentación técnica que sustenta el requisito, que lo vuelve técnicamente indispensable.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	09-09-2024
<p>Las certificaciones ISO garantizan a la Convocante que la compañía a ser adjudicada se compromete a mantener unos estándares de calidad acordes con la norma. De este modo, sus bienes y/o servicios contarán con unas pruebas e implementación que certifiquen la calidad de los servicios y un proceso productivo orientado hacia la mejora continua, además de certificar que la empresa tiene un control sobre los patrones a seguir para que todo se haga bajo unas líneas de calidad. La importancia de la aplicación de la norma ISO radica principalmente en tres puntos: la confianza de los clientes y la diferenciación de la marca, el aumento de estabilidad en el desarrollo y el fomento de la participación y liderazgo de los trabajadores de la empresa u organización. Con el fin de garantizar y obtener un servicio de Calidad con resultados satisfactorios la Convocante se ratifica en este punto. Cabe mencionar además que en el mercado existen varias empresas que han invertido en la obtención de certificados, prueba de ellos son los llamados que se han realizado exitosamente por varias Convocantes según se puede encontrar en la base de datos de la DNCP. Además, se aclara a todos los potenciales oferentes que el proyecto ha sido remitido a la MITIC y la misma fue APROBADA según AUTORIZACION MITIC N.º 10106 en base a las condiciones actuales. Favor remitirse a lo exigido en el PBC.</p>		

## Consulta 2 - Capacidad tecnica - Certificaciones Red Hat

Consulta	Fecha de Consulta	05-09-2024
<p>En el Pliego de Bases y Condiciones, en REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN, Capacidad Técnica, se establece como requisito al oferente el poseer lo siguiente: 2. El personal propuesto deberá contar con las siguientes certificaciones: Red Hat. Red Hat Certified System Administrator (al menos uno)</p> <p>Al respecto solicitamos a la convocante excluir el requisito de Red Hat, dado que entendemos que la plataforma de virtualización con la que disponen es de Microsoft, por lo que el requerimiento no resultaría técnicamente indispensable.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	09-09-2024
<p>Adicional a la plataforma Microsoft, la entidad también dispone de Sistemas Linux y Red Hat, las cuales también deberán poder ser atendidas a través del Servicio de Soporte Técnico, por tal motivo, es de vital importancia para la convocante asegurar que los oferentes disponen de la cantidad de recursos humanos y de mano de obra certificada y calificada para brindar un servicio de calidad y acorde a los estándares de cada plataforma. Además, se aclara a todos los potenciales oferentes que el proyecto ha sido remitido a la MITIC y la misma fue APROBADA según AUTORIZACION MITIC N.º 10106 en base a las condiciones actuales. Favor remitirse a lo exigido en el PBC.</p>		

## Consulta 3 - Capacidad tecnica - certificaciones

Consulta	Fecha de Consulta	05-09-2024
<p>En el Pliego de Bases y Condiciones, en REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN, Capacidad Técnica, se establece como requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica, numeral 3, lo siguiente: El oferente deberá contar con al menos 2 técnicos certificados en Administración y Resolución de problemas en servidores. Presentar copias de los certificados solicitados.</p> <p>Al respecto solicitamos a la convocante aclarar, ¿a qué certificaciones se refieren con Administración y Resolución de problemas en servidores? Considerando que no existen certificaciones en resolución de problemas sino certificaciones en marcas de servidores. En línea a lo anterior, solicitamos excluir este requisito por no ser lo suficientemente claro.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	09-09-2024
<p>Se aclara que los Certificados en Administración y Resolución de problemas en servidores hacen referencia a Certificaciones que demuestren el conocimiento y nivel del personal técnico del Oferente en base a los equipos a ser atendidos durante el Servicio de Soporte Técnico, indistintamente de que sean de una marca en específico. Además, se aclara a todos los potenciales oferentes que el proyecto ha sido remitido a la MITIC y la misma fue APROBADA según AUTORIZACION MITIC N.º 10106 en base a las condiciones actuales. Favor remitirse a lo exigido en el PBC.</p>		

## Consulta 4 - capacidad técnica - certificaciones networking

Consulta	Fecha de Consulta	05-09-2024
<p>En el Pliego de Bases y Condiciones, en REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN, Capacidad Técnica, se establece como requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica, numeral 4, lo siguiente: El oferente deberá contar con al menos 3 técnicos de nivel superior en soluciones de Networking. Ej.: CISCO CCNP, FORTINET NSE8. Presentar copias de los certificados solicitados y, también, en el numeral 5 ha establecido lo siguiente: El oferente deberá contar con al menos 4 técnicos de nivel medio en soluciones de Networking. Ej.: CISCO CCNA, FORTINET NSE4. Presentar copias de los certificados solicitados.</p> <p>1- Solicitamos a la convocante aclarar la fundamentación técnica que lleva a requerir, en total, 7 técnicos en soluciones de Networking (3 nivel superior y 4 en nivel medio), sobre todo considerando que la solicitud en tal cantidad de técnicos certificados limita la cantidad de potenciales oferentes del rubro que puedan cumplir el requisito, sobre el punto, traemos a colación el Art. 45 de la Ley N° 7021 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS", el cual en dos de sus apartados, establece: "En los procedimientos de contratación será obligación de las convocantes elaborar las bases y condiciones del llamado con la mayor amplitud de acuerdo con la naturaleza específica del contrato con el objeto de que concurra el mayor número de Oferentes y deberán ser suficientemente claras, objetivas e imparciales para evitar favorecer indebidamente a algún participante." "Asimismo, no se podrán exigir a los participantes requisitos distintos a los señalados por la presente Ley para la participación, contratación o adjudicación, ni se podrán establecer elementos que no resulten técnicamente indispensables en los pliegos de bases y condiciones si con ello se limitan las posibilidades de concurrencia a eventuales proveedores o contratistas. Las convocantes se abstendrán de solicitar como requisito para participar en los procedimientos de contratación, la inscripción en cualquier clase de registro distinto a lo dispuesto por la presente Ley."</p> <p>2- Así también, solicitamos que se habilite la posibilidad de contar con al menos 1 técnico de nivel medio en soluciones de networking y no necesariamente de nivel superior, a efectos de permitir una mayor cantidad de potenciales oferentes y que los requerimientos no sean restrictivos a la participación, sobre todo considerando la suma de especialista ya requeridos previamente. Este pedido implica, en consecuencia, la exclusión del numeral 4 señalado y la readecuación del numeral 5.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	09-09-2024
<p>Lo solicitado al respecto de la cantidad y perfil de técnicos, consideramos que es mínimo teniendo en cuenta la envergadura y complejidad de los servicios, esta Convocante debe asegurar que la empresa a ser contratada cuente con un plantel en cantidad necesaria y calificada para realizar cualquier tipo de soporte, despliegue y/o puesta en servicio de ser necesario en tiempo y forma, de modo a que cumplamos con la planificación realizada con el fin de cubrir la necesidad que poseemos de forma eficiente conforme al principio de economía y eficiencia de la reglamentación vigente. Además, se aclara a todos los potenciales oferentes que el proyecto ha sido remitido a la MITIC y la misma fue APROBADA según AUTORIZACION MITIC N.º 10106 en base a las condiciones actuales. Favor remitirse a lo exigido en el PBC.</p>		

## Consulta 5 - Especificaciones técnicas del SOPORTE EQUIPOS DE NETWORKING,

Consulta	Fecha de Consulta	05-09-2024
<p>En las especificaciones técnicas del SOPORTE EQUIPOS DE NETWORKING, establecen: Sistema de Backup y recuperación de desastres, posibilidad de respaldo en cinta y almacenamiento inmutable.</p> <p>Al respecto solicitamos a la convocante aclarar que se refiere al SERVICIO de Soporte del Sistema de backup y recuperación de desastres que tenga la convocante, no así, a proveer la infraestructura, licenciamiento o sistema de backup, respaldo en cinta y almacenamiento inmutable?</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	09-09-2024
<p>Se aclara que dicho requerimiento hace referencia al Servicio de Soporte Técnico a ser provisto ante dicha situación, no así a la provisión de infraestructuras o licenciamientos.</p>		