

Consultas Realizadas

Licitación 443659 - LPN N° 23/24 SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA INFRAESTRUCTURA DE TI (SEGUNDO LLAMADO)

Consulta 1 - Capacitación del personal técnico - Nivel 1

Consulta	Fecha de Consulta	25-02-2025
<p>Donde mencionan: "El personal técnico propuesto por el Oferente, deberá poseer en su conjunto los siguientes cursos y experiencia por cada perfil del personal técnico"</p> <p>Consultamos a la convocante lo siguiente si nuestro entender es correcto: Para cumplir con este punto MINIMAMENTE se deberá contar con 2 personas dentro del PERFIL DE INFRAESTRUCTURA que cuenten con cursos hechos de Microsoft Windows Server, Oracle Linux o Red Hat Enterprise y VMware. Pudiendo ser una de estas personas la que haya hecho 2 de estos cursos mencionados y la otra persona restante 1 solo curso, completando así todo el requerimiento a nivel de cursos solicitados.</p> <p>En su defecto, se puede llegar a presentar una 3ra persona dentro del PERFIL DE INFRAESTRUCTURA, que cuente con 1 de los cursos hechos mencionados y que en su conjunto con las demás 2 personas presentadas llegasen a completar todos los cursos mencionados.</p> <p>Es correcta nuestra interpretación?</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
<p>Es correcta la interpretación, conforme a lo establecido en el PBC en el siguiente apartado: Cursos de capacitación /o certificaciones: Exigido (cada personal técnico propuesto deberá contar como mínimo con al menos uno de los cursos solicitados de acuerdo con la tabla de Perfil de personal técnico, especificado anteriormente en este documento tanto para el Nivel 1 y 2.</p>		

Consulta 2 - Capacitación del personal técnico - Nivel 1

Consulta	Fecha de Consulta	25-02-2025
<p>Para el perfil de personal técnico en plataforma de redes y comunicación, solicitamos a la convocante se pueda aceptar a personas que tengan certificado de curso de Redes Básico, atendiendo también que estas personas estarían formando parte de un Nivel 1 de soporte y no del Nivel 2 avanzado o especializado.</p>		
Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
<p>Favor ajustarse a lo establecido en el PBC.</p>		

Consulta 3 - Capacitación del personal técnico - Nivel 1

Consulta	Fecha de Consulta	25-02-2025
Para el perfil de personal técnico en plataforma de redes y comunicación, solicitamos a la convocante se pueda aceptar a personas que tengan certificado de curso de Redes Básico o bien personas que están cursando actualmente el CCNA presentando una constancia que avale tal hecho, atendiendo también que estas personas estarían formando parte de un Nivel 1 de soporte y no del Nivel 2 avanzado o especializado.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
Favor ajustarse a lo establecido en el PBC.		

Consulta 4 - [Suministros del proveedor] Equipo de trabajo - técnicos nivel 1

Consulta	Fecha de Consulta	27-02-2025
Se solicita contar con 6 técnicos dedicados y al menos 48 (cuarenta y ocho) horas laborales semanales disponibles por cada personal técnico con exclusividad absoluta para el BCP. El personal técnico de Nivel 1 deberá cubrir la franja de jornada laboral diurna. ¿Podrían detallar cómo estima BCP poder cumplir con las 48hs laborales semanales en este esquema?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
Favor ajustarse a lo establecido en el PBC: Se debe tener en cuenta que la conformación de equipos de trabajo y rotación de los técnicos de Nivel 1 quedará a cargo exclusivamente del BCP, debiendo cumplir los horarios diurnos a ser definidos por el equipo técnico del BCP.		

Consulta 5 - [Alcance] Perímetro de equipos, soluciones y bases de datos

Consulta	Fecha de Consulta	27-02-2025
Entendemos que la totalidad de equipos, soluciones y bases de datos informados en la página 27 y 28 del pliego tendrán contratos de soporte activo con los distintos fabricantes; siendo responsabilidad de BCP el escalamiento a estos fabricantes en caso de ser necesario. ¿Es correcta nuestra interpretación?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
Es correcta la interpretación.		

Consulta 6 - [PERSONAL E INFRAESTRUCTURA] Equipo de trabajo

Consulta	Fecha de Consulta	28-02-2025
El oferente propone que el esquema de guardias pasivas sea una semana al mes por recurso nivel 1. ¿Están de acuerdo con esta propuesta? En caso negativo, ¿podrían detallar la cantidad de semanas al mes por recurso nivel 1 que requieren que estén de guardia pasiva?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
A modo informativo y no limitativo, las guardias pasivas deberán ser cubiertas como mínimo por un personal de cada perfil técnico.		

Consulta 7 - [PERSONAL E INFRAESTRUCTURA] Equipo de trabajo

Consulta	Fecha de Consulta	28-02-2025
El servicio que el contratante está licitando, es un servicio ya existente en BCP? Es decir, ¿es un servicio que ya está actualmente en funcionamiento? En caso afirmativo, ¿podrían compartir un detalle de los tickets de los últimos 36 meses asociados al soporte N2? Esto es con el objetivo de conocer la volumetría y tipo de tickets con mayor profundidad		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
Efectivamente, el servicio se encuentra actualmente vigente. A los fines de cotización, se deberá considerar como referencia la carga máxima de 80 horas por cada personal técnico de nivel 2. Cabe destacar que, actualmente la volumetría y los tipos de tickets no están definidos como parámetros en el PBC.		

Consulta 8 - [PERSONAL E INFRAESTRUCTURA] Equipo de trabajo

Consulta	Fecha de Consulta	28-02-2025
En caso de que los técnicos de nivel 1 deban prestar servicio en horario extraordinario y esto desprenda la necesidad de realizar horas extras. ¿Cómo se facturarán estas horas? El oferente propone incluir en la propuesta el valor unitario de la hora extra de los técnicos con el objetivo de: - no sobredimensionar la propuesta técnica comercial - que el contratante disponga de un precio referencial - facilitar la gestión del contrato		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
Favor ajustarse a lo establecido en el PBC. El proveedor es el único responsable del cumplimiento de todas las obligaciones laborales que correspondan según el caso (pago de salarios, vacaciones, aguinaldo, pagos jubilatorios, horas extras, viáticos, compensaciones, seguros, indemnizaciones, entre otros).		

Consulta 9 - [PERSONAL E INFRAESTRUCTURA] Equipo de trabajo

Consulta	Fecha de Consulta	28-02-2025
Para los técnicos de nivel 1; el contratante propone que en caso de licencia por enfermedad, vacaciones, día de estudio, etc.; los técnicos de nivel 1 se reemplacen entre sí. ¿Están de acuerdo con esta propuesta?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
Favor ajustarse a lo establecido en el PBC. El Proveedor deberá mantener durante todo el plazo de prestación del servicio contratado el personal técnico capacitado. En el marco del servicio se deberá proveer como mínimo 6 (seis) técnicos del Nivel 1 (exclusivos para el BCP).		

Consulta 10 - [Vigencia del servicio]

Consulta	Fecha de Consulta	28-02-2025
Entendiendo que la vigencia del servicio solicitado son 24 meses ¿Podrían confirmar cuál es la fecha de inicio estimada para este contrato?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
Una vez finalizado el servicio vigente, con fecha establecida para el 01/03/2025 y posteriormente, una vez adjudicado el nuevo servicio.		

Consulta 11 - [PERSONAL E INFRAESTRUCTURA] Equipo de trabajo

Consulta	Fecha de Consulta	28-02-2025
----------	-------------------	------------

¿Podrían detallar con ejemplos a qué se refieren con tareas "programadas" para el servicio de nivel 2?

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
-----------	--------------------	------------

Se refieren a ventanas de trabajo previamente agendadas que requieren de conocimientos específicos para el nivel 2.

Consulta 12 - [Acuerdo de nivel de servicio] Soporte Técnico Nivel 2

Consulta	Fecha de Consulta	28-02-2025
----------	-------------------	------------

El oferente propone definir distintos SLA del soporte nivel 2, en lo que respecta a tareas programadas e incidentes. El oferente propone que las tareas indicadas como programadas, sean planificadas con un mínimo de 72hs de anticipación, dada la índole de las tareas.

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-03-2025
-----------	--------------------	------------

Las tareas programadas serán planificadas con la debida antelación.