

Consultas Realizadas

Licitación 468017 - ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE OFIMÁTICO Y ACCESORIOS DE VIDEOCONFERENCIAS PARA EL MEF

Consulta 1 - Solicitud de Inclusión de Requisito – Certificación ISO 9001

Consulta	Fecha de Consulta	07-10-2025
<p>Se solicita a la Convocante que en el (PBC) se contemple como requisito la certificación de calidad ISO 9001:2015 (o equivalente) aplicable a los oferentes participantes del presente procedimiento de contratación pública.</p> <p>La incorporación de este requisito se fundamenta en los principios de transparencia, eficiencia, economía y responsabilidad establecidos en la Ley N.º 7021/2022 “De Contrataciones Públicas” y en su Decreto Reglamentario N.º 8364/2023, que orientan a la Administración a seleccionar ofertas no solo por su precio, sino también por la calidad y confiabilidad del proveedor. En tal sentido, la certificación ISO 9001 constituye una evidencia objetiva y verificable de que el oferente dispone de un sistema de gestión de calidad formalmente implementado, con procedimientos documentados, control de procesos, gestión de riesgos y mejora continua.</p> <p>Su exigencia a los oferentes resulta plenamente razonable y jurídicamente procedente, dado que el sujeto contratante con la Administración es el proveedor, quien asume la responsabilidad directa por el cumplimiento del contrato, la calidad de los bienes provistos y la satisfacción de los requerimientos técnicos y administrativos. Por tanto, asegurar que el oferente opere bajo estándares internacionales de calidad brinda a la Convocante una garantía adicional de cumplimiento, de trazabilidad de los procesos de provisión y de capacidad técnica y organizacional para responder ante eventuales no conformidades o reclamos.</p> <p>Esta medida se ajusta a los principios de proporcionalidad y objetividad previstos en el artículo 5º de la Ley N.º 7021/2022, al tratarse de una condición que no restringe la competencia sino que fortalece la igualdad entre oferentes idóneos, promueve la transparencia en la evaluación y contribuye al uso responsable de los recursos públicos.</p> <p>En consecuencia, la inclusión del requisito de certificación ISO 9001:2015 (o equivalente) para los oferentes constituye una herramienta legítima, técnica y alineada con la normativa vigente, que garantiza que la Convocante reciba bienes de calidad respaldados por procesos controlados, ejecutados por proveedores confiables y comprometidos con la mejora continua, en beneficio del interés público y la correcta ejecución contractual.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2025
<p>La decisión de incluir o no un requisito como este en el PBC debe sopesarse cuidadosamente en función de los siguientes aspectos esenciales de la normativa de Contrataciones Públicas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad: El Artículo 5º de la Ley N.º 7021/2022 establece los principios de las contrataciones públicas, incluyendo la Proporcionalidad y la Objetividad. Si bien es legítimo exigir la calidad, la inclusión de una certificación internacional como requisito de participación debe ser estrictamente necesaria y proporcional al objeto de la contratación.2. Principio de Competencia y Participación: La Ley busca fomentar la libre y amplia concurrencia de oferentes idóneos. Exigir la certificación ISO 9001, que implica un proceso de implementación y auditoría con costos y tiempos significativos, podría interpretarse como una barrera de entrada que restringe la participación de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) o de proveedores que, aun contando con la capacidad técnica y operativa para cumplir el contrato, no poseen el certificado.3. Aprobación por MITIC: Se hace notar que el Pliego de Bases y Condiciones (PBC) fue elaborado y aprobado conforme a la normativa vigente, considerando que la certificación ISO 9001 no es un requisito excluyente para la prestación o provisión del objeto contractual específico, y su omisión promueve una mayor participación de oferentes, lo cual está alineado con el principio de economía y eficiencia al permitir una mayor concurrencia.4. Enfoque en el Objeto de Contrato: La normativa permite que la calidad del bien o servicio se garantice de manera directa a través de la exigencia de especificaciones técnicas detalladas, pruebas, muestras, ensayos, garantías de calidad y cumplimiento, y penalidades por incumplimiento, sin necesidad de requerir la certificación del sistema de gestión de toda la empresa oferente. <p>Por tanto se solicita a los oferentes al cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos en el PBC</p>		

Consulta 2 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	08-10-2025
<p>En referencia al apartado "CAPACIDAD TÉCNICA: "El oferente deberá contar con al menos 2 técnicos radicados en el país con experiencia en el uso del software para la instalación/configuración y capacitación, que formará parte del plantel técnico de instalación/soporte". Considerando la cantidad de licencias (545) solicitamos a la convocante confirmar si es requerida la realización de la instalación/configuración sobre el total de licencias, así como la modalidad de prestación (presencial o remota) y el nivel de configuración específico necesario para el producto. Esta aclaración es fundamental para dimensionar correctamente los recursos técnicos y garantizar el cumplimiento de los requerimientos.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2025
<p>Se aclara que la instalación/configuración/capacitación o soporte se realizara bajo demanda a pedido del administrador de contrato según necesidad a lo largo del periodo contractual, utilizando la capacidad técnica y el plantel de soporte ya comprometido por el oferente.</p> <p>Se ratifica que la modalidad de prestación del servicio, incluyendo la instalación, configuración y la atención del soporte técnico solicitado bajo demanda, deberá ser de manera presencial.</p>		

Consulta 3 - Versión Microsoft Office

Consulta	Fecha de Consulta	08-10-2025
<p>En referencia al pedido de la versión Microsoft Office Standard última versión de gobierno (Exigido), solicitamos a la convocante confirmar si efectivamente la referencia corresponde a la versión de licenciamiento perpetuo "OFFICE LTSC STANDARD 2024", establecida oficialmente por el fabricante Microsoft para entidades gubernamentales y dar cumplimiento a las políticas de licenciamiento.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2025
<p>Se aclara y se ratifica que el requisito de la "Versión Microsoft Office Standard última versión de gobierno (Exigido)" debe interpretarse de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Versión Requerida: El oferente deberá cotizar la última versión de licenciamiento perpetuo (licencia por volumen) disponible y oficialmente liberada por el fabricante (Microsoft) para el sector gubernamental, en el momento de la presentación de la oferta.2. Licenciamiento Perpetuo para Gobierno: Entendemos que la nomenclatura de Microsoft para su licenciamiento perpetuo (no basado en suscripción) dirigido al sector público y empresarial es el formato "LTSC" (Long-Term Servicing Channel). o Si al momento de la presentación de la oferta, la versión más reciente disponible y oficialmente comercializada es "Office LTSC Standard 2024" (o la versión que la suceda), esta es la versión que deberá ser cotizada y ofrecida.3. Objetivo del Requisito: El objetivo de la Convocante es adquirir el producto con el ciclo de vida de soporte más largo posible bajo el esquema de licenciamiento perpetuo, alineado con las políticas de adquisición de software para entidades de gobierno.		

Consulta 4 - Capacitación requerida

Consulta	Fecha de Consulta	08-10-2025
<p>En relación al servicio de capacitación, se solicita detallar el contenido que se espera recibir, el número de participantes, la modalidad requerida (presencial o virtual) y, en caso de ser presencial, si deben realizarse en las instalaciones del MEF, así como la capacidad total para ofrecer este servicio términos de cantidad total de personas e infraestructura tecnológica para entregar este servicio. Esta información es necesaria para una adecuada planificación de la prestación de los servicios.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2025
<p>La capacitación o soporte a técnicos del MEF se realizara según necesidad y bajo demanda para resolución de problemas puntuales con el software adquirido. Existen 5 oficinas de informática donde cada oficina cuenta con un encargado. La modalidad deberá ser presencial.</p>		

Consulta 5 - Garantía de funcionamiento

Consulta	Fecha de Consulta	08-10-2025
<p>En relación con la "Garantía de funcionamiento por un mínimo de 36 meses", solicitamos a la entidad convocante que aclare este aspecto de manera detallada, ya que el fabricante Microsoft no proporciona garantía extendida bajo esta modalidad de licenciamiento perpetuo y destacando además que estas licencias se entregan en su versión más reciente disponible al momento de la adquisición.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2025
<p>La Convocante entiende la distinción entre la garantía de producto que ofrece directamente el fabricante (Microsoft) para su software perpetuo y la obligación contractual de garantía y soporte que recae sobre el Adjudicatario (el oferente contratado).</p> <p>Por lo tanto, se aclara que la "Garantía de funcionamiento por un mínimo de 36 meses" se refiere a la Garantía Integral de Funcionamiento y Soporte Técnico que debe ser provista por el Adjudicatario (el proveedor contratado), y no a una garantía del producto directamente del fabricante Microsoft.</p>		

Consulta 6 - Consulta portal de licencias

Consulta	Fecha de Consulta	09-10-2025
<p>En referencia al ítem "Instaladores: CD/DVD de instalación con el serial de licenciamiento del producto o descargables de la web del fabricante", solicitamos a la convocante confirme si cuenta con un portal de licencias Microsoft debido a que la provisión de instaladores y claves se realiza exclusivamente a través del mismo, cumpliendo con las políticas de compliance y seguridad del fabricante para entidades de gobierno.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2025
<p>Aclaraciones:</p> <p>Se confirma que el método de provisión de los instaladores y el control del licenciamiento debe estar alineado con las políticas de compliance y seguridad del fabricante (Microsoft) para entidades gubernamentales, asegurando la trazabilidad y la gestión eficiente de los activos de software.</p> <p>1. Provisión de Instaladores y Licenciamiento</p> <p>El oferente deberá proveer a la Convocante todo lo necesario para la correcta instalación y gestión de las licencias adquiridas. Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medios de Provisión: El método de entrega de los instaladores (descarga, medio físico, acceso a portal) y las claves de licenciamiento (serial, product key, clave de activación) debe ser el método oficial y más reciente establecido por Microsoft para el tipo de licenciamiento perpetuo (LTSC) ofrecido al sector gobierno. Si este método es exclusivamente a través de un portal de licencias, así deberá ser. - Documentación Oficial: Se debe incluir la documentación oficial que certifique la titularidad, la versión, la cantidad de licencias y el ciclo de vida del soporte asociado. <p>2. Acceso al Portal de Licencias</p> <p>Se confirma que la Convocante (MEF) cuenta con la estructura y los medios para acceder y gestionar el portal de licencias de Microsoft (típicamente el Volume Licensing Service Center - VLSC o su equivalente actual) bajo su dominio y cuentas institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obligación del Oferente: El Adjudicatario tendrá la obligación de realizar y completar el proceso de transferencia o registro de las licencias adquiridas bajo el dominio institucional del MEF. Esto asegurará que la Convocante tenga el control total y directo sobre sus activos de software, incluyendo los derechos de descarga de los instaladores y la administración de las claves. <p>3. Soporte de Gestión</p> <p>El Adjudicatario deberá brindar el soporte necesario y oportuno (según la necesidad y requerimiento de la Convocante) para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activación y Gestión: Asistir a la Convocante en la activación inicial, el registro y la correcta gestión de las licencias a través del portal de Microsoft, si fuese necesario. - Descargas: Orientar y asistir en el proceso de descarga de los instaladores y claves del portal oficial. <p>El objetivo es que, al finalizar el proceso de entrega, la Convocante sea el titular y administrador único de las licencias en la plataforma de gestión de Microsoft.</p>		

Consulta 7 - Capacitación requerida

Consulta	Fecha de Consulta	09-10-2025
<p>En relación a servicio de capacitación, se solicita detallar el contenido a impartir, el número de participantes, la modalidad requerida (presencial o virtual) y, en caso de ser presencial, si deben realizarse en las instalaciones del MEF, así como la capacidad total para ofrecer este servicio términos de cantidad total de personas e infraestructura tecnológica para entregar este servicio. Esta información es necesaria para una adecuada planificación de la prestación de los servicios.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2025
<p>La capacitación o soporte a técnicos del MEF se realizara según necesidad y bajo demanda para resolución de problemas puntuales con el software adquirido. Existen 5 oficinas de informática donde cada oficina cuenta con un encargado. La modalidad deberá ser presencial.</p>		

Consulta 8 - Capacidad Técnica - Ofimatica

Consulta	Fecha de Consulta	09-10-2025
<p>En el PBC se requiere "Carta o Certificado de Distribución Autorizado: Documento emitido por el fabricante del software que acredite al oferente como un distribuidor o revendedor autorizado para comercializar sus licencias", solicitamos a la convocante tenga a bien permitir la presentacion de Carta o Certificado de Distribucion Autorizado emitido por el fabricante o representante local del software que acredite al oferente como un distribuidor o revendedor autorizado para comercializar sus licencias, de esta manera se permitira una mayor cantidad de oferentes y asi se evitaria restringir la participacion de distribuidores y sub-distribuidores, ya que el requisito actual solo permite la participacion de representantes, que son los unicos que cuentan con cartas oficiales de la marca para su comercializacion local.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2025
<p>El requisito de que la Carta o Certificado de Distribución Autorizado sea emitido DIRECTAMENTE por el fabricante se mantiene por tratarse de un Estándar de Compliance y Seguridad exigido por el MITIC para la adquisición de software utilitario en las entidades del Estado. Esta medida es objetiva y necesaria para garantizar la legitimidad y soporte irrestricto de los productos adquiridos.</p>		

Consulta 9 - Validar servicios asociados

Consulta	Fecha de Consulta	09-10-2025
<p>Solicitamos a la convocante confirmar si será requerido servicios de instalación/configuración y capacitación asociado al producto y cantidad total de licencias. En el documento establece no aplica, pero en capacidad técnica lo solicita.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-10-2025
<p>Se aclara que la instalación/configuración/capacitación o soporte se realizara bajo demanda a pedido del administrador de contrato según necesidad a lo largo del periodo contractual, utilizando la capacidad técnica y el plantel de soporte ya comprometido por el oferente.</p> <p>Se ratifica que la modalidad de prestación del servicio, incluyendo la instalación, configuración y la atención del soporte técnico solicitado bajo demanda, deberá ser de manera presencial.</p>		

Consulta 10 - [Lote 1] Aclaración sobre suministros requeridos

Consulta	Fecha de Consulta	12-10-2025
El oferente solicita amablemente que la contratante confirme que servicios de soporte técnico local forman parte de los requerimientos de este PBC.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	14-10-2025
<p>La Convocante aclara y confirma que los servicios de soporte técnico local forman parte integral de los requerimientos de este Pliego de Bases y Condiciones (PBC) para el Ítem 1.</p> <p>Este requerimiento está implícito y explícito en varios puntos del PBC y es esencial para garantizar la continuidad operativa y la correcta ejecución contractual:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Requisito de Capacidad Técnica: Se exige que el oferente cuente con "al menos 2 técnicos radicados en el país", lo cual está directamente relacionado con la provisión de soporte técnico local y presencial. * Garantía de Funcionamiento (36 Meses): La "Garantía de funcionamiento por un mínimo de 36 meses" obliga al Adjudicatario a proveer una Garantía Integral y Soporte Técnico Especializado, incluyendo la resolución de fallas en sitio y la gestión de incidentes. * Modalidad Presencial: Se ha aclarado que la instalación, configuración y capacitación deben ser de manera presencial, lo cual requiere la disponibilidad de personal técnico en el país. <p>Por lo tanto, el oferente debe cotizar y asegurar la provisión de un servicio de soporte técnico local y accesible para atender las necesidades de la Convocante durante el periodo de garantía y cumplimiento contractual.</p>		

Consulta 11 - [Lote 1] Aclaración sobre suministros requeridos

Consulta	Fecha de Consulta	12-10-2025
<p>En caso de que sean requeridos servicios de soporte técnico local, el oferente solicita amablemente que la contratante confirme si estos serán en modalidad REMOTA o EN SITIO.</p> <p>En caso de que sean EN SITIO, el oferente solicita amablemente que la contratante declare la ubicación geográfica de las locaciones donde se deberá brindar este soporte.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	14-10-2025
El soporte debe ser EN SITIO. Se informa que las únicas ubicaciones geográficas donde el Adjudicatario deberá brindar el soporte técnico EN SITIO son las instalaciones de la Convocante (MEF) situadas en la capital del país, Asunción.		

Consulta 12 - [Lote 1] Aclaración sobre suministros requeridos

Consulta	Fecha de Consulta	12-10-2025
En caso de ser afirmativa la respuesta a la consulta número 10 subida al portal de contrataciones públicas para este llamado, el oferente solicita amablemente a la contratante que informe que los servicios de soporte local son requeridos en modalidad 7x24 (ininterrumpido) u 5x8 (lunes a viernes, días hábiles, en horario laboral estándar)		

Respuesta	Fecha de Respuesta	14-10-2025
El servicio de soporte técnico local EN SITIO requerido para el Ítem 1 deberá brindarse en modalidad 5x8 (cinco días por ocho horas). Se aclara que el horario de trabajo en el MEF es de 07:00 a 15:00 hs.		

Consulta 13 - [Lote 1] Aclaración sobre suministros requeridos

Consulta	Fecha de Consulta	12-10-2025
----------	-------------------	------------

En caso de ser afirmativa la respuesta a la consulta número 10 subida al portal de contrataciones públicas para este llamado, el oferente solicita amablemente a la contratante que informe cuáles son los SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) en lo que respecta a la ATENCIÓN y RESPUESTA.

Respuesta	Fecha de Respuesta	14-10-2025
-----------	--------------------	------------

Se aclara que los servicios se aplicara para el soporte de 5 x 8 con un tiempo máximo de atención de 1 hora hábil y un tiempo máximo de respuesta de 2 horas hábiles.

Consulta 14 - [Lote 1] Aclaración sobre suministros requeridos

Consulta	Fecha de Consulta	12-10-2025
----------	-------------------	------------

El oferente entiende que la contratante será responsable de: reportar incidentes (fallas), abrir solicitudes hacia el oferente, mantener una copia de respaldo de configuraciones, recolectar y enviar registros para la realización del diagnóstico certero. Es decir, se interpreta que no se requiere que se esté monitoreando constantemente la solución ¿Es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta	Fecha de Respuesta	14-10-2025
-----------	--------------------	------------

Es correcta la interpretación

Consulta 15 - [Lote 1] Aclaración sobre suministros requeridos

Consulta	Fecha de Consulta	12-10-2025
----------	-------------------	------------

El oferente propone que en la Kick of Meeting del proyecto, se detallen los distintos medios de contacto para activar el soporte. ¿Están de acuerdo con esta propuesta?

Respuesta	Fecha de Respuesta	14-10-2025
-----------	--------------------	------------

El oferente deberá demostrar en su oferta la capacidad técnica y organizacional para desarrollar estos detalles.

Consulta 16 - [Lote 1] Aclaración sobre suministros requeridos

Consulta	Fecha de Consulta	12-10-2025
----------	-------------------	------------

En caso de ser afirmativa la respuesta a la consulta número 10 subida al portal de contrataciones públicas para este llamado, el oferente solicita amablemente a la contratante que proporcione un reporte con la cantidad de tickets estimados (volumetría) durante la vigencia del contrato. Esta información es esencial para dimensionar correctamente los recursos técnicos requeridos y garantizar el cumplimiento de los SLA establecidos

Respuesta	Fecha de Respuesta	14-10-2025
-----------	--------------------	------------

No podemos proporcionar una estimación, se debe considerar la cantidad de licencias y la cantidad de técnicos requeridos. El oferente debe estar capacitado, organizado y dimensionado para atender cualquier nivel de demanda de soporte que pueda surgir en cualquier momento dentro de los parámetros de servicio (5x8 en sitio). La obligación contractual es la capacidad de respuesta a incidentes que puedan surgir y la atención según la necesidad, y no una cantidad fija de incidentes. Por lo tanto, el riesgo de variación en la volumetría debe ser asumido y gestionado por el Adjudicatario dentro de su estructura de costos y recursos propuestos.