CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Paraguay de la gente

GOBIERNO NACIONAL

Asunción, 19 de agosto de 2021

Nota GOC N° 148 /2021

Ref.: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE Nº 05/SBE/2021 – SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA TÉCNICO ADMINISTRATIVO FINANCIERO (STAF) DE LA CONATEL-AD REFERENDUM ID PORTAL N° 399.952.

Abog.
Pablo Seitz Ortiz, Director Nacional
DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS
Presente.

Me dirijo a Usted a los efectos de dar respuesta a las observaciones vertidas al llamado de referencia, conforme lo siguiente:

COMENTARIOS:

"1.1 ISO, en cuanto a la solicitud de que sería lo certificado, si bien se indica que deben cumplir con todos los procesos, se solicita aclarar el alcance de lo solicitado, e indicar los procesos que deben contar con la ISO".

Respuesta: El oferente deberá contar con certificación ISO 9001:2015 o similar en sus procesos (servicios de instalación o implementación y postventa de soluciones de TICs mínimamente) de forma a garantizar la calidad de sus servicios. Se deberá presentar copia de certificado. El mismo deberá estar vigente. Se procede a realizar el cambio en la Pag. 21 y 22 del PBC.

2.1. Se solicita verificar el apartado "El oferente deberá contar con los perfiles técnicos solicitados para la ejecución del contrato y detallados en la Sección: Especificaciones Técnicas/Personal Clave del Servicio conforme los requisitos expuestos en el mismo". 1.5. Capacidad técnica, Perfiles, se solicita justificar técnicamente la necesidad de evaluar los perfiles, las experiencias requeridas, los años requeridos, la forma de acreditación, los conocimientos y certificaciones requeridas.

Respuesta: más abajo en la observación realizada se realiza el descargo

"4.2. Se solicita exponer de manera clara las justificaciones de la imposibilidad de la combinación y de la obtención de mas de un precio, cuales serian las justificaciones técnicas de la imposibilidad invocada?, dicha fundamentación debe formar parte del Dictamen de precios, conforme lo requiere la normativa vigente".

Respuesta: más abajo en la observación realizada se realiza el descargo.

"4.1. Así mismo, se solicita verificar la pertinencia de utilizar el sistema de adjudicación por lotes o ítems, desglosando entre software y hardware los servicios requeridos; debido a que en las EE.TT. menciona realizar soportes sobre el software K2B y el hardware utilizado para el sistema STAF, tomando en cuenta los puntos solicitados en el apartado "Detalles del Servicio del Soporte Técnico" de la Sección "Detalles de los productos y/o servicios con las respectivas especificaciones técnicas - CPS"

Respuesta: más abajo en la observación realizada se realiza el descargo

Gerencia Operativa de Contrataciones
Presidente Franco 780 c/ Ayolas, Edificio Ayfra, Piso 3
Tel: 438.2101/2108
Fax: 438.2001
e-mail: contratacion@conatel.gov.py

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA CAPACIDAD TECNICA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Situación: ISO

Descripción: Con relación al certificado de calidad exigido se solicita: especificar cuál es el objeto de la certificación, qué es lo certificado (la producción, el producto, la distribución, otros), explicar cómo incide dicha certificación en la ejecución del contrato, especificar las empresas en el mercado que cuentan con la certificación indicada y si se han previsto en el pliego de bases y condiciones certificaciones equivalentes definidas como tales.

Respuesta: Respecto al objeto de la certificación, se solicita que el oferente cuente con certificación ISO 9001:2015 o similar en sus procesos de servicios de instalación/implementación y postventa de soluciones de TICs, como mínimo.

La certificación ISO 9001:2015 es una norma internacional basada en estándares que especifican los requisitos para un sistema de gestión de calidad, que demuestra que una empresa tiene la capacidad de proporcionar productos y servicios con un nivel de calidad satisfactorio. En ese sentido, dicho Certificado ISO 9001 o su similar garantiza la calidad de los servicios, la entrega, el manejo y la implementación de los trabajos, puesto que los mismos se encuentran regulados bajo normas de organización y métodos desarrollados, por lo cual garantizará a esta Convocante, contratar a un oferente que trabaje dentro de la cultura de calidad y la tenga implementada adecuadamente en la prestación de sus servicios. Es decir se da

Se solicita certificación ISO 9001 para garantizar **no solo la calidad de los bienes o productos, sino también asegurar la calidad de los servicios, la entrega, el manejo y la implementación**. Puesto que los potenciales oferentes que poseen dichas certificaciones cuentan con un sistema de gestión de calidad siguiendo estándares internacionales mundialmente aceptados y por sobre todo cuentan con procesos de implementación que son auditados periódicamente. Considerando lo sensible del llamado para la Institución y que el objeto principal es la contratación de servicios, es de vital importancia que el mismo sea ejecutado por una empresa que cuente con la certificación de sus procesos. Algunas de las empresas dentro del rubro que cuentan con dicha certificación en el mercado paraguayo son: TEISA, LOGICALLIS, EXCELSIS, ITCS, INFOCENTER, INVENTIVA, entre otras.-

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA CAPACIDAD TECNICA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Situación: Requisito en cuanto a la capacidad de personal

Descripción: Con relación al requerimiento referente a la capacidad en materia de personal, se solicita una explicación del por qué el requisito resulta técnicamente indispensable para participar en el procedimiento de contratación.

Gerencia Operativa de Contrataciones
Presidente Franco 780 c/ Ayolas, Edificio Ayfra, Piso 3
Tel: 438.2101/2108
Fax: 438.2001
e-mail: contratacion@conatel.gov.py

Respuesta: Los servicios a ser contratados requieren de un perfil y experiencia mínimos de forma a satisfacer las necesidades de la institución, expuestas de manera explícita en el presente Pliego de Bases y Condiciones, pudiendo aplicar personal con igual o mayor calificación técnica.

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA CAPACIDAD TECNICA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Situación: El requisito podría resultar limitante/excluyente

Descripción: Verificado el PBC/Carta de invitación, observamos que el criterio respecto a la capacidad técnica podría resultar limitante/excluyente.

Respuesta: Los servicios a ser contratados requieren de un perfil y experiencia mínimos de forma a satisfacer las necesidades de la institución, expuestas de manera explícita en el presente Pliego de Bases y Condiciones, pudiendo aplicar personal con igual o mayor calificación técnica.

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA CAPACIDAD TECNICA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Situación: Se requiere que el oferente cuente con certificado de vida y residencia en un lugar específico

Descripción: Con relación al requerimiento de que el oferente cuente con Certificado de Vida y Residencia en un área determinada, se solicita una explicación del por qué el requisito resulta técnicamente indispensable para participar en el procedimiento de contratación.

Respuesta: se solicita que el personal mínimo requerido en el Pliego de Bases y Condiciones posea residencia local, de manera a contar con un soporte técnico presencial en el menor tiempo de respuesta posible, en caso que la asistencia requiera su presencia en oficinas de la Convocante, principalmente para ciertas tareas que son abordadas dentro del alcance requerido. Considerando además, malas experiencias anteriores, donde los técnicos propuestos eran extranjeros, lo que ha representado un obstáculo a la hora de realizar el soporte de manera presencial, que hoy en día, con la incertidumbre que agrega la pandemia, esto se podría entorpecer aún más.

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA CAPACIDAD TECNICA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Situación: Se requiere que el oferente cuente con un número determinado de empleados en IPS y determinada antigüedad como condición de participación.

Descripción: El requerimiento establecido correspondiente a que la oferente cuente con cierta cantidad de personas inscriptas en IPS y con determinada antigüedad como condición de participación, se constituye en un requerimiento para la ejecución. Se solicita explicación del por qué el requisito resulta técnicamente indispensable para participar en el procedimiento de contratación.

Respuesta: se aclara que no se solicita un mínimo de antigüedad mínima para el personal del Equipo de Trabajo. Se requiere que al menos cierta parte del personal propuesto se encuentre en relación de dependencia con el oferente, de manera a contratar empresas que constaten formalidad con sus empleados, dando flexibilidad a que otra parte del equipo pueda ser contratado exclusivamente para el proyecto.

Gerencia Operativa de Contrataciones
Presidente Franco 780 c/ Ayolas, Edificio Ayfra, Piso 3
Tel: 438.2101/2108
Fax: 438.2001
e-mail: contratacion@conatel.gov.py

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA EXPERIENCIA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Situación: No establece criterio para el documento establecido

Descripción: Se solicita establecer el criterio de evaluación de la documentación solicitada.

Respuesta: aclaramos que se establecen requisitos mínimos que deben ser cumplidos por el oferente y que se especifica la manera de comprobar su cumplimiento. Respecto al criterio, sólo calificarían ofertas que cumplan los requisitos en su totalidad. Se modifica el Pliego de Bases y Condiciones, agregándose dicha condición al pie de la sección a la que se hace referencia.

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA EXPERIENCIA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Situación: El promedio de facturación establecido para acreditar la experiencia se aparta del Estándar

Descripción: El promedio de facturación solicitado para calificar la experiencia de la presente contratación, podría ser limitante. Se solicita que se justifique razonablemente el criterio establecido.

Respuesta: Se modifica el Pliego de Bases y Condiciones, ajustándolo al estándar.

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA EXPERIENCIA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Situación: Se requiere la acreditación de la experiencia por cada año

Descripción: El requisito de acreditación de la experiencia por cada año no se adecua a lo recomendado en el Pliego de Bases y Condiciones/carta de invitación estándar. Se solicita su adecuación al Pliego/carta Estándar, o en su caso que se justifique razonablemente el criterio establecido.

Respuesta: se aclara que se requiere al menos 1 (una) experiencia similar que represente como mínimo el 50% del monto total ofertado. Se modifica el Pliego de Bases y Condiciones para mayor claridad respecto al punto tratado.

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA EXPERIENCIA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Situación: Se requiere más años de antigüedad de lo que se requiere para experiencia

Descripción: Se solicita justificar técnicamente la antigüedad requerida, atendiendo a los años de experiencia a ser evaluados.

Respuesta: se solicita que la empresa tenga una antigüedad de 5 (cinco) años o más dentro del rubro. Esto respondería al grado de madurez de la empresa dentro del mercado, no al personal que se proponga como parte del equipo de trabajo para este contrato ni a la experiencia de la empresa. De esta manera, la CONATEL, garantizaría trabajar con una empresa consolidada en el mercado, y por otro lado, adicionalmente, que demuestre cierta experiencia en el rubro en cuestión, durante los últimos 3 años.

Tema: CONDICIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Gerencia Operativa de Contrataciones
Presidente Franco 780 c/ Ayolas, Edificio Ayfra, Piso 3
Tel: 438.2101/2108
Fax: 438.2001
e-mail: contratacion@conatel.gov.py

Sección: Especificaciones Técnicas

Situación: Omisión de consignación de plazo de entrega

Descripción: Se solicita el establecimiento de un plazo de entrega en días, horas o meses y del momento a partir del cual el mencionado plazo será computado (Ej. a partir de la recepción de la orden de compra/servicio/inicio por parte del contratista).

Respuesta: Se modifica el Pliego de Bases y Condiciones estableciendo condiciones, puntos 10 y 14 de las Especificaciones Técnicas.

Tema: CARGA DE DATOS DE LLAMADOS

Sección: Datos del SICP

Situación: Separar en ítems o lotes distintos

Descripción: De la verificación de los (bienes/ servicios) requeridos en el Pliego de Bases y Condiciones se desprende que los mismos podrían ser ofertados por distintos oferentes, por lo que se solicita su separación en (ítems o lotes según el caso) a los efectos de lograr la mayor participación de oferentes, o en su caso la justificación suficiente de la convocante bajo su exclusiva responsabilidad en la que se indique técnicamente porque resulta necesaria su agrupación.

Respuesta: es requisito indispensable para la CONATEL la agrupación de los servicios como un todo por varias razones. Al tratarse de servicios especializados a ser contratados para garantizar la continuidad y operación de un mismo sistema, muchas de las actividades se encuentran vinculadas o relacionadas entre sí, por lo que se requiere de una buena coordinación en caso de manejar distintos proveedores, y para el efecto se podría requerir la contratación de una asesoría externa de manera a manejar el contrato, lo que significaría costos adicionales a la Institución.

Así también, al contratar con un solo proveedor, esta Convocante tendrá la plena seguridad que no existirán vacíos de responsabilidad, asumiendo el oferente adjudicado cualquier servicio conexo

Tema: CARGA DE DATOS DE LLAMADOS

Sección: Datos del SICP

Situación: En el SICP no se cargó el desglose de los bienes/servicios establecidos en las EETT

Descripción: En las Especificaciones Técnicas del Pliego de Bases y Condiciones, se observa el desglose correspondiente a los bienes/servicios pretendidos, sin embargo, el mismo no se encuentran detallados en el SICP. Solicitamos la inclusión de desglose de todos los lotes, ítems o sub-ítems que compongan el Pliego de Bases y Condiciones con sus precios referenciales.

Respuesta: El Servicio de Soporte Técnico comprende una variedad de actividades detalladas en las presentes Especificaciones Técnicas, que serán realizadas de manera mensual durante la vigencia del contrato. El objetivo es que los oferentes coticen por el paquete y no por cada actividad de manera independiente, por lo que no se detalla un desglose por actividad.

Tema: CARGA DE DATOS DE LLAMADOS

Sección: Documentos del SICP

Situación: No realiza la combinación de precios/ o no utiliza 3 precios. Precios referenciales

Gerencia Operativa de Contrataciones
Presidente Franco 780 c/ Ayolas, Edificio Ayfra, Piso 3
Tel: 438.2101/2108
Fax: 438.2001
e-mail: contratacion@conatel.gov.py

Descripción: Se recuerda que las Convocantes deberán seleccionar al menos tres precios obtenidos, de la combinación de dos o más de las opciones disponibles en el anexo de la reglamentación, sin embargo, en el Dictamen remitido no se observa la fundamentación del porqué no se puede utilizar la combinación de fuentes para la obtención del precio referencial o no se cuenta con la cantidad mínima requerida. Se solicita subsanar.
Respuesta: a los efectos de dar respuesta a las observaciones de la DNCP se ha realizado una investigación exhaustiva de potenciales oferentes quienes a la fecha cuentan con la posibilidad de ofertar conforme las EETT y el resultado de ello se eleva un nuevo dictamen conforme la solicitud de subsanar.
Tema: PROPIAS DE LA SBE
Sección: Datos del SICP
Situación: El período de validez de la garantía de mantenimiento de oferta no coincide con lo establecido en el SICP.
Descripción: El período de validez de la garantía de mantenimiento de oferta no coincide con lo establecido en el SICP, se solicita subsanar. **Respuesta:** las ofertas deberán permanecer validas 90 días corridos, esto se consigna en el pbc así como en el SICP, y el plazo de validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta conforme lo recomienda el PBC deberá permanecer 120 días corridos.

Cabe destacar, que al inicio del presente proceso que fue incluido en el PAC no existía disponibilidad presupuestaria, iterín se mandó a verificación y se contesta el presente reparo, se ha concluido con los tramites de la reprogramación, cargado la línea presupuestaria y se cuenta con Certificado de Disponibilidad Presupuestaria.

Sin otro particular, esperando haber dado cabal cumplimiento, se solicita la difusión del llamado.

Se adjunta:

- Dictamen Justificativo de costos.
- Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° 80/2021.
- La presente nota de descargo de las observaciones.

Atentamente.

ING. OSCAR MORINIGO
GERENTE
GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES

Gerencia Operativa de Contrataciones
Presidente Franco 780 c/ Ayolas, Edificio Ayfra, Piso 3
Tel: 438.2101/2108
Fax: 438.2001
e-mail: contratacion@conatel.gov.py