CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Paraguay de la gente

GOBIERNO NACIONAL

Asunción, 1 de setiembre de 2021

Nota GOC N° 171 /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:*Requisito en cuanto a la capacidad de personal, y los apartados de 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. He tomado conocimiento de la nota GOC N° 148/2021, sin embargo no se observa la justifacion tecnica solicitada. * Datos del SICP, se reitera, atendiendo a que la justifacion remitida, se basa en la necesidad de adjudicacion por el total, sin embargo, persiste la observacion de realizar el desglose en el SICP, 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 - CP$". *Analisis de precios: Se reitera, solicita exponer de manera clara las justificaciones de la imposibilidad de la combinación, cuales serian las justificaciones técnicas de la imposibilidad invocada?, dicha fundamentación debe formar parte del Dictamen de precios, conforme lo requiere la normativa vigente.

OBSERVACIONES:

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA CAPACIDAD TECNICA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Situación: El requisito podria resultar limitante/excluyente

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

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.

Tema: CARGA DE DATOS DE LLAMADOS

Sección: Datos del SICP

Situación: En el SICP no se cargo 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.

Tema: CARGA DE DATOS DE LLAMADOS

Sección: Documentos del SICP

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

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.

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

Respecto a las dos primeras Observaciones, relacionadas a la "capacidad técnica" remitimos la justificación detallada de cada requisito impuesto en el Pliego de Bases y Condiciones, de forma tal, a que cuenten de manera abierta con la explicación punto a punto.

Rol a ser desempeñado	Justificación
ADMINISTRADOR DE SERVICIOS	
Generalidades: deberá residir en Paraguay y conformar parte del staff permanente del oferente.	Se requiere que la persona esté disponible localmente, de forma a contar con su atención en el momento que sea necesario, ya que será el punto de contacto principal del Administrador de Contrato.
Ing. Informático, Analista de Sistemas, Ing. Industrial	Se requiere un perfil que pueda contar con criterio técnico para toma de decisiones respecto a los servicios a ser prestados.
Experiencia en gestión de proyectos en el rubro de TICs, al menos 2 (dos) proyectos en los últimos 3 (tres) años [2018, 2019, 2020]	Se requiere un perfil que tenga experiencia o haya llevado a la práctica la gestión de proyectos en todas sus fases (planificación, ejecución y cierre, gestión de costos, tiempo y riesgos) de forma a poder asegurar mejor el cumplimiento del cronograma establecido.
Conocimientos de gestión de proyectos basados en los lineamientos del PMI	Se requiere un perfil que tenga conocimiento de las buenas prácticas en gestión de proyectos, alineadas con el PMI, en todas sus fases (planificación, ejecución y cierre, gestión de costos, tiempo y riesgos) de forma a poder asegurar mejor el cumplimiento del cronograma establecido.
EQUIPO PARA MESA DE AYUDA	
Generalidades: el personal de este equipo deberá residir en Paraguay. Así también, al menos 3(tres) de los miembros del equipo deberán ser parte del staff permanente del oferente.	Se requiere que la persona esté disponible localmente, y preste atención física en oficinas de la Convocante.
Responsable de Mesa de Ayuda	
Ing. Informático, Analista de Sistemas, Ing. Industrial	Se requiere un perfil que pueda contar con criterio técnico para coordinación de las actividades en relación a los servicios a ser prestados, considerando la correlación de las mismas.
Experiencia como Coordinador de Servicios y/o Encargado de contratos de mantenimiento, garantías.	Se requiere un perfil que cuente con experiencia o práctica en la coordinación de equipos que prestan servicios o mantenimiento, lo que está en estricta relación a la labor que llevará a cabo dentro del equipo de proyecto.
Debe contar con Certificación K2B emitida por el propio Fabricante	Se requiere que conozca la herramienta, de manera a emitir juicio en la coordinación de actividades y servicios requeridos.
Consultores Funcionales de Mesa de Ayuda	
Funcional 1	
Formación Universitaria con título de Contador Público	Se requiere conocimiento en Contabilidad, de manera a que pueda prestar el servicio funcional en lo que respecta a la materia, para la definición de adecuaciones del sistema o asesoría en su uso o carga de datos.
Acreditar experiencia en la prestación de soporte a herramientas GRP del producto K2B, por al menos el periodo de 1 año.	Se requiere que conozca la herramienta y que cuente con práctica en la prestación de soporte para la misma en lo que respecta a los módulos que responden a la parte administrativa y financiera, de al menos un periodo mínimo, de forma a asegurar lograr el nivel de satisfacción esperado.
Debe contar con Certificación K2B emitida por el propio Fabricante	Se requiere que posea conocimiento del software K2B de forma a que pueda prestar el soporte funcional con el nivel de servicio esperado, identificando las necesidades del cliente, sepa identificar mejoras en el proceso ya sea operacional o bien, en el uso de la herramienta.
Funcional 2	
Acreditar experiencia en la prestación de soporte en herramientas de gestión documental del producto K2B, por al menos el periodo de 1 año.	Se requiere que conozca la herramienta y que cuente con práctica en la prestación de soporte para la misma en lo que respecta al módulo de Gestión Documental, de al menos un periodo mínimo, de forma a asegurar lograr el nivel de satisfacción esperado.
Debe contar con Certificación K2B emitida por el propio Fabricante	Se requiere que posea conocimiento del software K2B de forma a que pueda prestar el soporte funcional con el nivel de servicio esperado, identificando las necesidades del cliente, sepa identificar mejoras en el proceso ya sea operacional o bien, en el uso de la herramienta.
Funcional 3	
Formación Universitaria con título de Ing. Informática, Analista de Sistemas	Se requiere formación profesional en materias afines de manera a que pueda prestar un soporte funcional pero también un poco más técnico al software

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

	K2B de manera a complementar el equipo.
Acreditar experiencia en la prestación de soporte en herramientas CRM del producto K2B, por al menos el periodo de 1 año.	Se requiere que conozca la herramienta y que cuente con práctica en la prestación de soporte para la misma en lo que respecta al módulo de gestión de clientes o CRM, de al menos un periodo mínimo, de forma a asegurar lograr el nivel de satisfacción esperado.
Debe contar con Certificación K2B emitida por el propio Fabricante	Se requiere que posea conocimiento del software K2B de forma a que pueda prestar el soporte funcional con el nivel de servicio esperado, identificando las necesidades del cliente, sepa identificar mejoras en el proceso ya sea operacional o bien, en el uso de la herramienta.
EQUIPO DE SOPORTE TÉCNICO	
Generalidades: el personal de este equipo deberá residir en Paraguay. Así también, deberá ser parte del staff permanente del oferente.	Se requiere que la persona esté disponible localmente, de forma a contar con su atención en el momento que sea necesario, considerando que el servicio también está ligado a actividades que puedan salir del cronograma de actividades planificadas.
Profesional con formación en Ing. Informática o Análisis de Sistemas.	Debe ser un perfil que tenga conocimientos básicos en informática o análisis de sistemas, ya que esto es mínimo para asegurar el diagnóstico exhaustivo de fallas y/o identificación de requerimientos de infraestructura de hardware/software.
Experiencia en operación y Administración de servidores, base de datos.	Que haya llevado a la práctica actividades relacionadas a la labor que desempeñará dentro del equipo de trabajo.
Experiencia en Administración y configuración de redes.	Que haya llevado a la práctica actividades relacionadas a la labor que desempeñará dentro del equipo de trabajo.
EQUIPO PARA ADAPTACIONES	
Líder Funcional	
Título universitario, egresado de Universidad o de instituciones reconocidas.	Se requiere perfil con formación profesional como mínimo, sin distinción de especialización.
Experiencia laboral mínima: que cuente con al menos 5 (cinco) proyectos que demuestren experiencia en el cargo requerido.	Que posea una trayectoria más significativa en el liderazgo de equipos de soporte funcional, de manera a que se pueda contar con personal con la capacidad requerida para realizar las adaptaciones que pudieran ser requeridas.
Debe contar con Certificación K2B emitida por el propio Fabricante	Se requiere que posea conocimiento del software K2B de forma a que pueda prestar el soporte funcional con el nivel de servicio esperado, identificando las necesidades del cliente, y viabilizar las adaptaciones de manera que cubran lo requerido.
Líder de Desarrollo	
Título de Ingeniero de Sistemas o título universitario equivalente, egresado de Universidad o de instituciones reconocidas	Debe ser un perfil que tenga conocimientos en sistemas o equivalentes, ya que esto asegura que sepa de la materia y pueda contar con criterio técnico respecto a los trabajos a ser realizados.
Debe contar con Certificación K2B emitida por el propio Fabricante	Se requiere que posea conocimiento del software K2B de forma a que pueda prestar el servicio con el nivel de calidad esperado, conociendo las necesidades del cliente, poder identificar las mejoras a realizar y ejecutarlas eficazmente en la herramienta.
Experiencia laboral mínima: que cuente con al menos 5 (cinco) proyectos que demuestren experiencia en el cargo requerido	Que posea una trayectoria más significativa en el liderazgo de equipos de desarrollo, de manera a que se pueda contar con personal con la capacidad requerida para realizar las adaptaciones que pudieran ser requeridas.
Debe contar con Certificación en GeneXus otorgado por Fabricante o distribuidor autorizado en Paraguay	Se requiere que posea conocimiento en Genexus y que este conocimiento esté avalado, ya que Genexus es la plataforma de desarrollo utilizada por el sistema K2B.

Los requisitos de calificación de personal son mínimos, pudiendo el oferente proponer personal que superen los mismos. Esta convocante se mantiene firme en relación a la necesidad de establecerlos para tener la seguridad de contratar a una empresa que ofrezca un nivel de calidad mínimo en la materia y los servicios para los que será contratada.

Con respecto a la tercera observación, referida al desglose de los servicios pretendidos, considerando los comentarios realizados por la DNCP, se procede a modificar el Pliego de Bases y Condiciones y la carga en el SICP, de forma a tener el desglose requerido, de la siguiente forma.

Ítem	Código de Catálogo	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario	Precio Total
1		Servicio de soporte técnico del Software del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL	12	mes		
2		Servicio de soporte técnico del Hardware del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL	12	mes		

Finalmente, con respecto a la cuarta observación relacionada a las fuentes para la obtención de los precios referenciales, cumplimos en informar que no se tiene conocimiento de la existencia a la fecha, de algún llamado o procedimiento de contratación de un servicio de soporte para un sistema como el Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF). Es menester recordar que el fabricante del software es la firma K2B, quien ofrece el software base, el cual fue customizado y parametrizado conforme las características de la organización y procesos ejecutados en la CONATEL. El mayor valor del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) no radica en el software de base, sino en todo el desarrollo realizado en base a las exigencias de la Institución. Es por ello que el Sistema no fue simplemente instalado y puesto en operación, sino que requirió varios meses de desarrollo. No obstante, se reconoce que este tipo de desarrollo pudiera también desarrollarse en otra institución, pero como fue dicho, no se tiene conocimiento de que, a la fecha, alguna institución haya realizado, o esté en proceso de realizar una contratación de soporte técnico igual a la pretendida en este llamado.
En consecuencia, las fuentes a las que se puede recurrir son los tres precios obtenidos

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

- Dictamen Justificativo de costos.
- La presente nota de descargo de las observaciones.
- PBC modificado en las observaciones realizadas.

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