Dirección Nacional de Contrataciones Públicas
E.E.U.U. 961 c/ Tte. Fariña - Asunción, Paraguay
Tel. y Fax +595 21 4154000 - dncp@contrataciones.gov.py

Consultas Realizadas

Licitación 444209 - SERVICIO DE SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA CRITICA

Consulta 1 - Disparidad entre capacidad tecnica e items solicitados

Consulta	Fecha de Consulta	22-10-2024

Se observa una disparidad entre las exigencias de capacidad técnicas y los servicios que efectivamente son solicitados, además de estar solicitando certificaciones que hace varios años fueron retiradas del mercado. Por ejemplo, toda la serie de certificaciones Microsoft Certified Solutions Expert fue retirada en el 2020, bajo la filosofía de Microsoft de enfocar los conocimientos segun roles, y no segun productos, como puede verse en la propia página de Microsoft:
https://learn.microsoft.com/en-us/credentials/certifications/posts/mcsa-mcsd-mcse-certifications-retire-with-continued-investment-to-role-based-certifications
Igualmente, por ejemplo, la exigencia de certificaciones específicas de Red Hat Linux carece de fundamento, existiendo múltiples distribuciones, cuyas bases de conocimiento son similares (Ubuntu, Debian, etc.) y certificaciones generales de Linux que ofrecen las mismas garantías de conocimiento.
Se solicita rever la pertinencia y la proporcionalidad en la exigencia de capacidad técnica, de manera a asegurar el conocimiento realmente requerido, mediante certificaciones actuales, contemplando la posibilidad de aceptar certificaciones equivalentes, de manera a no limitar la competencia.

Respuesta	Fecha de Respuesta	05-11-2024

Los requisitos solicitados están basados en la necesidad actual de la convocante. Favor remitirse a los establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.

Consulta 2 - Relevancia de normas ISO

Consulta	Fecha de Consulta	23-10-2024

En la capacidad técnica se exige ISO 9001 y 27001, las cuales están orientadas a sistemas de gestión de calidad y gestión de la seguridad de la información, respectivamente. En un contexto de servicio de soporte, la necesidad de estas certificaciones puede no ser tan relevante, dado que el enfoque debe estar en la capacidad técnica, experiencia y respuesta rápida ante incidentes, en lugar de procesos de gestión que pueden no impactar directamente la calidad del soporte técnico requerido.
Se solicita a la convocante rever la pertinencia de esta exigencia, de manera a no limitar innecesariamente la participación.

Respuesta	Fecha de Respuesta	05-11-2024

El cumplimiento de las normas garantiza a la Convocante que la compañía a ser adjudicada está comprometida con estándares de manejo de confidencialidad de la información y estándares de calidad acordes con la norma. Por ende, sus servicios contarán con unas pruebas e implementación que certifiquen la calidad/confidencialidad de los servicios y un proceso productivo orientado hacia la mejora continua. Remitirse al PBC.

Consulta 3 - experiencia

Consulta	Fecha de Consulta	23-10-2024
Ante los requisitos establecidos en el pliego, quisiera confirmar si dentro de la experiencia solicitada se considerarían válidos los contratos, facturas o actas de conformidad relacionados con soporte técnico, mantenimiento de servidores o mantenimientos informáticos. Entendemos que estos servicios podrían estar alineados con el objeto del llamado, por lo que agradeceríamos cualquier aclaración al respecto.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	05-11-2024
Serán válidos los contratos, facturas o actas de conformidad relacionados con soporte técnico y/o mantenimiento de servidores		

Consulta 4 - pertinencia de exigencia de normas ISO

Consulta	Fecha de Consulta	23-10-2024
Como capacidad técnica se exige ISO 9000 y 27000. Sin embargo, considerando la naturaleza del llamado, existen otros métodos para garantizar la calidad del servicio que no requieren certificaciones formales. Por ejemplo, se podrían solicitar referencias de clientes anteriores, pruebas de experiencia en proyectos similares o una evaluación de la capacidad técnica del personal que brindará el soporte. Estas alternativas pueden proporcionar garantías suficientes sin imponer requisitos que podrían ser considerados excesivos. Se solicita a la convocante rever la exigencia de este criterio, de manera a asegurar la amplia participación y proporcionalidad de lo exigido.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	05-11-2024
El cumplimiento de las normas garantiza a la Convocante que la compañía a ser adjudicada está comprometida con estándares de manejo de confidencialidad de la información y estándares de calidad acordes con la norma. Por ende, sus servicios contarán con unas pruebas e implementación que certifiquen la calidad/confidencialidad de los servicios y un proceso productivo orientado hacia la mejora continua. Remitirse al PBC.		

Consulta 5 - Partner de la marca

Consulta	Fecha de Consulta	23-10-2024
Respecto al requerimiento de que la empresa contratada debe ser Partner de Microsoft, quisiera plantear algunas consideraciones. Este criterio podría limitar la participación de empresas que, aunque no sean Partners, cuentan con experiencia y capacidades técnicas suficientes para ofrecer un servicio de alta calidad en el ámbito requerido. Además, ser Partner de Microsoft permite la provisión de licencias, lo cual no está dentro del alcance del presente llamado. La exigencia de este requisito podría interpretarse como un sesgo hacia ciertas empresas y no necesariamente garantiza la calidad del servicio o producto a ofrecer. ¿Podría la convocante considerar la eliminación de este requisito o, en su lugar, evaluar las capacidades y experiencias previas de los oferentes en la implementación y soporte de soluciones Microsoft sin necesidad de ser Partner? Esto podría fomentar una mayor competencia y diversidad de propuestas.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	05-11-2024
Favor remitirse a los establecido en el Pliego de Bases y Condiciones. Ser Partner de una marca garantiza el compromiso del oferente a nivel de conocimientos, compromiso y soporte de mayor nivel para eventos que así lo requieran con una mejor respuesta.		

Consulta 6 - Inconsistencia en la exigencia de ISO 27000

Consulta	Fecha de Consulta	23-10-2024

Como capacidad técnica se exige ISO 9000 y 27000. Sin embargo,la propia convocante no cuenta con procesos certificados de acuerdo a las normas ISO que exige a los oferentes. Esto plantea una inconsistencia en la aplicación de estándares, ya que se espera que los oferentes cumplan con requisitos que la convocante misma no observa. Esto podría interpretarse como un direccionamiento a ciertos oferentes que sí poseen las certificaciones, limitando así la competencia y la participación en la licitación. Se solicita a la convocante rever esta exigencia de manera a asegurar una participación más amplia y proporcional a los items exigidos

Respuesta	Fecha de Respuesta	05-11-2024

Por más que la convocante no tengas estas certificaciones, el cumplimiento de las normas garantiza a la Convocante que la compañía a ser adjudicada está comprometida con estándares de manejo de confidencialidad de la información y estándares de calidad acordes con la norma. Por ende, sus servicios contarán con unas pruebas e implementación que certifiquen la calidad/confidencialidad de los servicios y un proceso productivo orientado hacia la mejora continua. Favor remitirse al PBC.

Consulta 7 - Exigencia de certificaciones en sistemas obsoletos

Consulta	Fecha de Consulta	23-10-2024

En el llamado se observa la exigencia de certificaciones en Unix SCO de Santa Cruz Operation. Se trata de un sistema obsoleto, de hace más de 40 años, fabricante de un sistema operativo basado en Unix, el cual ya no existe. Por tanto, dichas certificaciones, al día de hoy, expiradas, carecen de valor. Cabe destacar que, si el deseo de la convocante es asegurar un conocimiento y experiencia compatible con dicho sistema antiguo, debería ser suficiente aceptar certificaciones que demuestren conocimiento en la base, UNIX. Además, debe considerarse que, al ser un sistema obsoleto, ya no existirán parches ni mantenimientos específicos ligadas a ese producto específico, por lo que cualquier soporte técnico o mantenimiento deberá, necesariamente, estar orientado a migración a sistemas UNIX más modernos. Solicitamos a la convocante rever dicha exigencia y considerar la inclusión de capacitaciones generales de UNIX y sistemas operativos, que aseguren un conocimiento y experiencia más relevante para dicha necesidad.

Respuesta	Fecha de Respuesta	05-11-2024

Favor remitirse a los establecido en el Pliego de Bases y Condiciones. Los requisitos solicitados están basados en la necesidad actual de la convocante.