Consultas Realizadas

Licitación 465372 - SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE EQUIPOS CRÍTICOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA DNIT

Consulta 1 - [Lote 1] Vigencia de la extensión de garantía.

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2025

Les solicitamos confirmar o rectificar la vigencia para los siguientes números de serie:
C9200-24P-E: JAD23480C2R
FPR4125- NGFW-K9: JMX2402L00M
FMC1600- K9: WZP234107NP

Estos equipos se encuentran activos hasta el 19/7/2025, con lo cual proponemos que el inicio del nuevo contrato sea el 20/7/2025 por 25 meses.
¿Están de acuerdo con esta propuesta?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2025

Conforme a lo estipulado en el PBC, la fecha de "Vigencia Desde" correspondiente a todos los equipos de redes y comunicaciones enumerados en el documento de Extensión de Garantía, deberá coincidir con la fecha registrada por el fabricante al momento de activar la cobertura respectiva.

Asimismo, se recuerda que, en todos los casos, la Extensión de Garantía para los equipos mencionados deberá tener una duración total de 24 (veinticuatro) meses.

Consulta 2 - [Lote 1] Sugerencia de cambio de nivel de servicio

Consulta	Fecha de Consulta	29-05-2025

Si bien el contratante indica expresamente que la garantía solicitada es del tipo Smart Net Total Care (SNTC), el oferente propone considerar la posibilidad de contar con otros tipos de garantía de Cisco los cuáles superan en prestaciones los servicios Smart Net Total Care.
¿Están de acuerdo con esta propuesta?

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2025

Se informa que, si bien en el Pliego de Bases y Condiciones los requisitos especificados son mínimos, serán consideradas otras modalidades de garantía de Cisco siempre que ofrezcan prestaciones iguales o superiores.

Consulta 3 - [Lote 1] Versiones de SO de los equipos de la licitación

Consulta	Fecha de Consulta	29-05-2025

El contratante solicita en el PBC que se incluya dentro del alcance técnico la actualización de versión de SO de todos los equipos.
Se solicita, por favor, si pudieran indicar las versiones de sistema operativo actuales con el objetivo de dimensionar el esfuerzo necesario de realizar los upgrades hacia la última versión

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2025

Se informa que el oferente deberá contemplar dentro de su propuesta todos los servicios necesarios para el análisis, planificación y ejecución de la actualización a la última versión estable del sistema operativo correspondiente. Los equipos de la DNIT actualmente cuentan con la última versión estable de acuerdo a la licencia contratada.

Consulta 4 - [Lote 1] Certificaciones

Consulta	Fecha de Consulta	29-05-2025
Solicitamos al contratante considerar la posibilidad de presentar certificaciones regionales que sustenten la experiencia y presencia regional del oferente.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2025
Se agradece la consulta del oferente. No obstante, conforme a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones, los técnicos certificados propuestos deberán residir en el territorio nacional, a fin de garantizar la presencia local y la capacidad de atención oportuna durante toda la vigencia del contrato. Por lo tanto, solicitamos amablemente remitirse a lo estipulado en el Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 5 - [Lote 1] SLA de recambio de partes para los equipos Palo Alto

Consulta	Fecha de Consulta	30-05-2025
El fabricante, Palo Alto, no dispone de un servicio de garantía y recambio de partes con un SLA de cuatro (4) horas. La marca solo tiene disponible el servicio de Premium Support para LATAM con lo cual los RMA suelen demorar entre 10 a 15 días. El oferente sugiere reveer los SLA de RMA solicitados para estos equipos.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	02-06-2025
Considerando que la DNIT opera con infraestructura crítica y cuyos servicios no pueden interrumpirse más allá de lo estipulado en el PBC, estimamos que los tiempos de SLA solicitados se ajustan adecuadamente a las exigencias de continuidad operativa de la entidad. Por ello, y con el fin de garantizar la mínima afectación en la prestación del servicio, el oferente deberá contemplar, en caso de ser necesario, la disponibilidad de un equipo de reemplazo en su stock local que permita cumplir con los tiempos exigidos. Por lo tanto, solicitamos amablemente remitirse a lo estipulado en el Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 6 - Técnico

Consulta	Fecha de Consulta	30-05-2025
En relación con la capacidad técnica: Favor sea aceptado al menos 1 CCNP Enterprise, Regional.-		

Respuesta	Fecha de Respuesta	02-06-2025
Dada la criticidad de los equipos involucrados en el presente llamado y la imposibilidad de que la DNIT enfrente interrupciones prolongadas en su operatividad, resulta inaceptable depender de personal técnico regional cuya respuesta podría verse comprometida por limitaciones logísticas. Se requiere, sin excepción, soporte técnico calificado con presencia local y disponibilidad inmediata. Solo la presencia en territorio nacional de técnicos certificados garantiza la atención oportuna y eficaz que este servicio demanda, y la ausencia de personal local incrementa significativamente el riesgo operativo, lo cual es incompatible con los estándares de continuidad exigidos por la DNIT. Por lo tanto, solicitamos amablemente remitirse a lo estipulado en el Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 7 - Declaración Jurada

Consulta	Fecha de Consulta	30-05-2025

Capacidad técnica: Solicitamos respetuosamente que sea aceptado un compromiso en carácter de Declaración Jurada de presentación de 1 (un) Certificado CCNP, en el plazo de 60 días luego de la adjudicación.-

Respuesta	Fecha de Respuesta	02-06-2025

Dada la criticidad de los equipos y servicios involucrados, así como la necesidad imperante de asegurar una operatividad continua sin interrupciones, se requiere que el oferente cumpla íntegramente con todos los requisitos técnicos exigidos al momento de la presentación de la oferta, en este sentido, no se aceptarán compromisos futuros ni declaraciones juradas como sustituto del cumplimiento efectivo de los requisitos.

La disponibilidad inmediata de personal técnico certificado con presencia local es un aspecto esencial y no negociable, ya que garantiza una capacidad de respuesta rápida y resolutiva ante incidentes, algo que no puede asegurarse con compromisos diferidos.
Por lo tanto, solicitamos amablemente remitirse a lo estipulado en el Pliego de Bases y Condiciones.

Consulta 8 - Palo Alto

Consulta	Fecha de Consulta	30-05-2025

Palo Alto: Considerando que es requerida la extensión de garantía de la marca Palo Alto en el Pliego de Bases y Condiciones, favor considerar la aceptación de certificación Palo Alto. Por tanto, que sea aceptada la modificación de la capacidad técnica de la siguiente manera: 1 CCNP Enterprise, 1 CCNP Security, 1 Técnico certificado en Palo Alto y 3 técnicos CCNA.-

Respuesta	Fecha de Respuesta	02-06-2025

Adicionalmente, si el oferente estipula conveniente, podría incorporar a su plantel algún técnico certificado en Palo Alto, dado que dicha certificación guarda relación directa con el soporte especializado que demanda la extensión de garantía establecida en el Pliego de Bases y Condiciones, para dicho efecto se considerará la certificación Palo Alto Networks Certified Network Security Administrator - PNCSA o superior, siendo esta certificación de carácter opcional.

No obstante, se aclara que las demás certificaciones técnicas exigidas no serán modificadas en cuanto a tipo ni cantidad, ya que responden a la necesidad de garantizar un equipo técnico robusto, altamente calificado y con presencia local inmediata, considerando la criticidad de los servicios y la infraestructura involucrada.

En consecuencia, el oferente deberá cumplir, sin excepción y al momento de la presentación de la oferta, con la totalidad de los requisitos técnicos establecidos:

- 3 (tres) técnicos certificados en Cisco Certified Network Associate CCNA.
- 2 (dos) técnicos certificados en Cisco Certified Networking Professional CCNP Enterprise.
- 1 (un) técnico certificado en Cisco Certified Networking Professional CCNP Security.
- 1 (un) técnico certificado en Palo Alto Networks Certified Network Security Administrator - PNCSA o superior.

Por todo lo expuesto, solicitamos amablemente remitirse a lo estipulado en el Pliego de Bases y Condiciones.

Consulta 9 - Capacidad técnica

Consulta	Fecha de Consulta	30-05-2025

En el contexto del servicio contratado, que se centra fundamentalmente en la extensión de garantía, reemplazos de hardware, actualizaciones de software y firmware, así como soporte, es importante evaluar con precisión el nivel técnico requerido para el personal asignado. La certificación Cisco Certified Networking Professional (CCNP) representa un nivel avanzado de conocimiento en diseño, configuración y solución de problemas complejos en infraestructuras de red Cisco. Sin embargo, en servicios que principalmente involucran tareas de garantía y mantenimiento correctivo, la necesidad de contar con un equipo de 2 técnicos certificados CCNP Enterprise más 1 técnico CCNP Security puede considerarse una exigencia excesiva. Esta rigurosidad en la certificación puede traducirse en los siguientes inconvenientes: • Incremento innecesario en los costos operativos y de oferta: Los técnicos con certificación CCNP tienen una preparación y remuneración más elevadas. Exigir tres técnicos con este nivel puede encarecer el servicio sin que ello implique mejoras proporcionales en la calidad del soporte. • Reducción en la competitividad de la convocatoria: La estricta demanda limita la participación a un grupo reducido de empresas que puedan garantizar estos perfiles, reduciendo la competencia y potencialmente afectando la diversidad de ofertas. • Desalineación con las actividades principales del servicio: Las funciones críticas del servicio son la gestión de garantías, reposición de partes, actualizaciones básicas y soporte telefónico, actividades que pueden ser manejadas adecuadamente por técnicos con certificaciones de nivel medio (CCNA) y experiencia comprobada. Cabe destacar que se requiere el soporte Cisco SmartNet para los casos más críticos, es decir que con Cisco SmartNet ya se tiene: *Soporte oficial de Cisco: acceso directo al fabricante para soporte y hardware genuino. *Reemplazo rápido de hardware: según modalidad 8x5xNBD (next business day) o 24x7x4 horas. *Actualizaciones de software y firmware: acceso a las últimas versiones estables. *Gestión vía portal Cisco y línea directa con expertos: mejora en tiempos de respuesta y escalamiento. Por lo tanto, se solicita ajustar la exigencia de técnicos CCNP, sugiriendo que sea requerido 1(un) técnico certificado CCNP Enterprise, complementado con 1 (un) técnico certificado CCNP Security y además los 3 (tres) técnicos certificados CCNA.- La combinación de un contrato Cisco SmartNet con un equipo técnico certificado permite ofrecer un servicio robusto de extensión de garantía y soporte que garantiza: • Infraestructura actualizada y segura. • Respuesta rápida y efectiva ante fallos. • Continuidad del servicio de conectividad. • Gestión profesional y alineada a las necesidades institucionales. Esta flexibilización permite mantener los estándares técnicos necesarios para asegurar la calidad del servicio, al tiempo que optimiza costos y fomenta una mayor participación en la licitación.

Respuesta	Fecha de Respuesta	02-06-2025

En atención a la consulta, se ratifica que las certificaciones técnicas requeridas en el Pliego responden a la criticidad de los servicios involucrados y a la magnitud de los equipos comprendidos las especificaciones técnicas, siendo indispensable que el oferente cuente con personal altamente calificado para garantizar un soporte eficiente, seguro y continuo, por ello, se exige como mínimo 3 técnicos con certificación CCNA, 2 con CCNP Enterprise y 1 con CCNP Security, todos con credenciales vigentes, residencia en el país y vínculo laboral comprobado con el oferente, a fin de asegurar la calidad del servicio conforme a las necesidades reales de la DNIT. Por lo tanto, solicitamos amablemente remitirse a lo estipulado en el Pliego de Bases y Condiciones.