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 463488 - Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de Servidores y Storage - Plurianual

Consulta 1 - Requisito de certificación ITIL / ISO 20000 / ISO 27001

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025

Punto del PBC: “Contar con certificación en ITIL/ISO 20000/ISO 27001 o equivalentes.”
(capacidad técnica, pto. 5)

Solicitamos confirmar si, para cumplir el requisito citado, basta con presentar una (1) de las certificaciones mencionadas (o su equivalente), o si es obligatoria la presentación conjunta de las tres.

Se solicita que esta consulta sea respondida dentro del plazo legal establecido, a fin de evitar la necesidad de presentar una protesta en caso de que el requisito se interprete o mantenga de forma que pueda favorecer indebidamente a un oferente específico o dar lugar a una eventual concertación previa.

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025

Se aclara que, basta con presentar una de las certificaciones o su equivalente.

Consulta 2 - Equipos fuera de garantía del fabricante

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025

Confirmar si todos los servidores y storages se encuentran fuera del periodo de garantía original, o si alguno mantiene soporte del fabricante (esto cambia el riesgo y costo del servicio).

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025

Se aclara que, ya no se cuenta con el periodo de garantía original ni con el soporte del fabricante.

Consulta 3 - Cobertura del servicio 24/7/365

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025

Confirmar si la atención 24/7 implica guardia permanente, con personal disponible físicamente, o asistencia remota con desplazamiento en caso de incidente.

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025

Se aclara que, en caso de incidentes, el horario de atención a los reclamos y la asistencia técnica necesaria debe ser de 24/7/365. Favor atenerse a lo solicitado en el Pliego de Bases y Condiciones.

Consulta 4 - Periodicidad exacta

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025
Aclarar si el mantenimiento preventivo será único (una vez al año) o si se prevé mantenimiento semestral o trimestral durante la vigencia del contrato.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025
Se aclara que, el mantenimiento preventivo se deberá realizar de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la institución.		

Consulta 5 - Repuestos

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025
¿Se admiten repuestos equivalentes o compatibles, siempre que cumplan con las especificaciones del fabricante?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025
Se aclara que, los repuestos deben ser nuevos acorde a la marca del equipo al que serán instalados, pudiendo ser equivalentes o compatibles, siempre que cumplan con las especificaciones del fabricante.		

Consulta 6 - Tiempos de atención y diagnóstico

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025
Aclarar cómo se contabilizan las horas: si desde la notificación del contratante o desde la confirmación de recepción del aviso. También si la entrega del presupuesto dentro de las 24 h forma parte del SLA contractual.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025
Ante un evento el plazo máximo de asistencia será de 5 (cinco) horas computadas desde la notificación vía telefónica o por correo electrónico, el tiempo máximo para realizar diagnóstico y emitir el presupuesto correspondiente es de 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de la recepción de la notificación.		

Consulta 7 - Lugar de prestación del servicio

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025
¿Todos los equipos se encuentran en un mismo sitio físico o distribuidos en distintas dependencias?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025
Se aclara que, los equipos se encuentran en un mismo sitio.		

Consulta 8 - Disponibilidad del inventario técnico

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025
¿Se puede acceder al detalle técnico (número de serie, configuración, años de uso y estado actual) de cada servidor y storage antes de la presentación de ofertas, para estimar adecuadamente el costo del mantenimiento?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025
Este tipo de información será proporcionada al proveedor adjudicado. Favor atenerse a lo establecido en el Pliego de Base y Condiciones.		

Consulta 9 - Garantía de repuestos y mano de obra

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025
Confirmar si la garantía de 12 meses aplica solo a los repuestos o también a la mano de obra; y si el plazo de 90 días de garantía sobre mano de obra correctiva se cuenta por evento o acumulativamente.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025
Se aclara que, cada repuesto instalado debe garantizarse mínimo por 12 (doce) meses. Además, se debe incluir la garantía de al menos 90 días sobre la mano de obra de mantenimiento correctivo (aplicable a la misma falla).		

Consulta 10 - Horario de trabajo y coordinación

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025
Confirmar si los servicios nocturnos, en fin de semana o feriado deben incluirse dentro del precio total ofertado o si serán autorizados como adicionales.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025
Se aclara que, los precios ya deben ser incluidos dentro del precio total ofertado.		

Consulta 11 - CAPACIDAD TÉCNICA

Consulta	Fecha de Consulta	30-10-2025
En referencia a lo solicitado en el apartado de capacidad técnica, menciona "5. Copia de la certificación en ITIL/ISO 20000/ISO 27001 o equivalentes". Solicitamos amablemente a la convocante aclarar si es necesario con presentar una de las certificaciones mencionadas, o si es corresponde la presentación de las tres o equivalente a las tres en su totalidad.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	31-10-2025
Se aclara que, basta con presentar una de las certificaciones o su equivalente.		