

Consultas Realizadas

Licitación 483844 - SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA MICROSOFT Y MANTENIMIENTO DE SERVIDORES

Consulta 1 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Consulta	Fecha de Consulta	04-09-2026
En la página 28, 29 y 40 LOTE N° 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA MICROSOFT: LOTE N° 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA MICROSOFT en la sección "Microsoft Certified o equivalente" se menciona que requieren al menos un técnico certificado en "Azure Network Engineer Associate". Solicitamos a la convocante desestimar este requerimiento debido a que la certificación es de un área de conocimiento totalmente ajena al producto o servicio solicitado que hace referencia a la implementación de Directorio Activo.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-09-2026
Se mantiene el requerimiento de contar con, al menos, un técnico certificado como Azure Network Engineer Associate o equivalente, debido a que el mantenimiento de servidores no se limita a la intervención física del equipo. También comprende la actualización y restauración del sistema operativo, la reconfiguración de servicios, la adecuación de mecanismos de seguridad y respaldo, y la comprobación de su correcto funcionamiento dentro de la infraestructura institucional. Los conocimientos sobre conectividad, direccionamiento, resolución de nombres, seguridad de red y entornos híbridos son necesarios para diagnosticar incidentes que puedan afectar la comunicación entre servidores, servicios locales y plataformas Microsoft. Por tanto, el requisito resulta técnicamente pertinente y se mantiene sin modificaciones.		

Consulta 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Consulta	Fecha de Consulta	04-09-2026
En la página 28, 29 y 40 LOTE N° 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA MICROSOFT: LOTE N° 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA MICROSOFT en el punto 3 se indica que "el oferente deberá contar al menos 1 (un) técnico certificado en CompTIA Security + o superior, a fin de acreditar la seguridad informática aplicada al mantenimiento y soporte de sistemas Windows" solicitamos sea aceptada la certificación ISO/IEC 27001:2022 que es superior y acredita no solo seguridad en mantenimiento y soporte de sistemas Windows sino en todos los aspectos del servicio.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-09-2026
La certificación CompTIA Security+ o superior acredita conocimientos técnicos y operativos relacionados con amenazas, vulnerabilidades, malware, controles de acceso, seguridad de sistemas, redes y respuesta ante incidentes, directamente aplicables a la verificación de antivirus, eliminación de código malicioso y reconfiguración de los sistemas de seguridad de los servidores. Una certificación relativa a la ISO/IEC 27001:2022 se orienta principalmente a la gestión o auditoría de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y no acredita necesariamente las mismas competencias técnicas operativas. En consecuencia, no constituye una sustitución directa del requisito y se mantiene lo establecido en el PBC.		

Consulta 3 - TIEMPO DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN

Consulta	Fecha de Consulta	04-09-2026
En la página 40 en el punto “i. tiempo de respuesta y solución” se indica tiempo máximo de solución para cada tipo de severidad. Solicitamos desestimar dicho requerimiento ya que debido a que se puede comprometer tiempo de solución si no se tiene información sobre los sistemas, dispositivos, procesos que forman parte de la infraestructura. En este sentido puede un componente no entregado en el llamado, causar impacto en la plataforma.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-09-2026
Se mantienen los tiempos máximos de respuesta y solución, debido a que constituyen niveles mínimos necesarios para asegurar la disponibilidad y continuidad operativa de los servidores institucionales. El adjudicatario deberá realizar el diagnóstico, mantenimiento correctivo, restauración del sistema operativo o aplicaciones, reconfiguración de servicios y demás acciones comprendidas en el contrato. Cuando la solución dependa de un componente, sistema, proveedor o condición ajena al alcance contractual, el adjudicatario deberá documentar técnicamente dicha dependencia y comunicarla inmediatamente a la Convocante. Estas situaciones particulares no justifican la eliminación general de los tiempos exigidos.		

Consulta 4 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Consulta	Fecha de Consulta	04-09-2026
En la página 28 y 29 LOTE N° 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA MICROSOFT: LOTE N° 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA MICROSOFT en el punto 1 se indica que se debe “Presentar documentos que avalen que la empresa cuenta con la certificación de Microsoft Nivel Gold de la competencia Datacenter, Messaging, Collaboration and Content y en la competencia Cloud Productivity.”. Cumplimos en comunicar que, a partir del 18 de Julio de 2023, Microsoft Partner Network cambió de nombre a Microsoft AI Cloud Partner Program. Por tanto, solicitamos aceptar la nueva documentación que acredita para esta nueva denominación.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-09-2026
La exigencia tiene por finalidad acreditar que el oferente posee experiencia, capacidades institucionales y respaldo técnico para prestar servicios especializados sobre servidores, sistemas operativos y plataformas Microsoft. En atención a la actualización del programa de socios de Microsoft, podrán presentarse acreditaciones vigentes correspondientes al Microsoft AI Cloud Partner Program, siempre que demuestren capacidades equivalentes o superiores en las áreas solicitadas. La aceptación de la documentación vigente o sucesora no implica la eliminación ni modificación del nivel técnico requerido en el PBC.		

Consulta 5 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Consulta	Fecha de Consulta	04-09-2026
En la página 28, 29 y 40 LOTE N° 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA MICROSOFT: LOTE N° 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA MICROSOFT en la sección “Microsoft 365 Certified o equivalente” se menciona que requieren al menos un técnico certificado en “Teams Administrator Associate”, Solicitamos a la convocante desestimar este requerimiento debido a que la certificación es de un área de conocimiento totalmente ajena al producto o servicio solicitado que hace referencia a la implementación de Directorio Activo y no de Microsoft Teams.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-09-2026
Se mantiene el requerimiento de contar con, al menos, un técnico certificado como Teams Administrator Associate o equivalente. El mantenimiento de servidores comprende también la actualización, restauración y reconfiguración de sistemas operativos, servicios de identidad, autenticación, certificados, conectividad y seguridad que pueden servir de soporte o integrarse con plataformas Microsoft 365. La certificación requerida permite acreditar conocimientos complementarios para diagnosticar si una incidencia de colaboración o autenticación se origina en componentes alojados en los servidores institucionales. Por tanto, se mantiene el requisito establecido.		

Consulta 6 - DIAGNÓSTICO Y RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

Consulta	Fecha de Consulta	04-09-2026
En las páginas 41 en el punto "j. Diagnóstico y recuperación del servicio" se indica "reemplazo de componentes defectuosos" Solicitamos desestimar dicho requerimiento ya que no es objeto del contrato entregar equipos o hardware alguno		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-09-2026
Se aclara que el reemplazo de componentes defectuosos constituye una actividad esencial del mantenimiento correctivo de servidores y se encuentra expresamente relacionado con los ítems "Reemplazo de los componentes del equipo, en caso de daños o desperfectos" y "Mano de obra por reemplazo de componentes". Esta obligación comprende el desmontaje, sustitución, instalación, configuración y comprobación del componente reemplazado, a fin de restablecer el funcionamiento del servidor. La provisión o el costo del repuesto se registrará por las condiciones establecidas en el PBC; sin embargo, la actividad técnica de sustitución forma parte del servicio contratado. Por tanto, el requerimiento se mantiene sin modificaciones.		

Consulta 7 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Consulta	Fecha de Consulta	04-09-2026
En la página 28, 29 y 40 LOTE N° 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA MICROSOFT: LOTE N° 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA MICROSOFT en la sección "Microsoft 365 Certified o equivalente" se menciona que requieren al menos un técnico certificado en "Modern Desktop Administrator Associate", Solicitamos a la convocante desestimar este requerimiento debido a que la certificación es de un área de conocimiento totalmente ajena al producto o servicio solicitado que hace referencia a la implementación de Directorio Activo y no de Microsoft 365 (ofimática).		

Respuesta	Fecha de Respuesta	04-09-2026
Se mantiene el requerimiento de contar con, al menos, un técnico certificado como Modern Desktop Administrator Associate o equivalente, dado que el mantenimiento de servidores debe contemplar la correcta interacción entre los sistemas Windows Server, los dispositivos institucionales, las políticas de grupo, los servicios de autenticación, las aplicaciones cliente y los mecanismos de seguridad. Estos conocimientos permiten verificar integralmente el funcionamiento de los servicios restaurados o reconfigurados y determinar si una incidencia se origina en el servidor, en las políticas aplicadas o en la comunicación con los equipos clientes. Podrán admitirse certificaciones vigentes o sucesoras de Microsoft que acrediten capacidades equivalentes, sin modificar el nivel técnico exigido.		