

## Consultas Realizadas

# Licitación 409904 - LPN N° 5/2022 - SERVICIO DE EXTENSION DE GARANTIA DE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIÓN DE REDES -ACI DE LA SET DEL MH

### Consulta 1 - \*- CONSULTA SOBRE MULTA

Consulta	Fecha de Consulta	20-04-2022
<p>En el Pliego de Bases y Condiciones, Sección Condiciones Contractuales, Porcentaje de Multa, se establece que: El valor del porcentaje de multas que será aplicado por cada día de atraso en la entrega de los bienes será de: El valor de las multas será: 1 % por cada día de atraso en la entrega de los bienes. Al respecto, y considerando el porcentaje establecido como interés moratorio 0,01 % (cero coma cero un por ciento) por cada día de atraso en el pago por parte de la Contratante, solicitamos a la convocante la reducción del porcentaje de multa a ser aplicado por cada día de atraso en la entrega de los bienes; estableciendo un porcentaje no superior al 0.5%, de manera a establecer y mantener en los términos y ejecución del correspondiente contrato el principio de reciprocidad entre las partes.</p> <p>En forma complementaria, es importante considerar que por la situación de la pandemia COVID-19, desde el mes de marzo del 2020, en nuestro país, nos encontramos ante la presencia de situaciones imprevistas que afectan todos los procesos de fabricación de equipos por parte de los fabricantes (situaciones excepcionales a nivel internacional), y en consecuencia conllevan a una extensión de los tiempos ordinarios de fabricación y/o plazos de envío a nuestro país (proceso de importación) o al retraso en las entregas de los bienes por parte del proveedor o contratista. Lo solicitado se cursa a los efectos de velar por la amplitud para la participación a oferentes consagrado en el artículo 20° de la Ley 2051/2003, específicamente: Las especificaciones técnicas, plazos, tolerancias, porcentajes u otras disposiciones de similar naturaleza que deban contener las bases o los pliegos de requisitos de licitación, se establecerán con la mayor amplitud de acuerdo con la naturaleza específica del contrato, con el objeto de que concurra el mayor número de oferentes</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-04-2022
<p>Las penalidades pecuniarias hacen referencia al incumplimiento contractual, por lo que un oferente que cumpla con sus obligaciones no debería ser afectado. Recordemos que este mecanismo solo se aplica en los casos que el incumplimiento sea responsabilidad del contratista.</p>		

### Consulta 2 - Soporte

Consulta	Fecha de Consulta	25-04-2022
<p>En relación con el soporte solicitado consultamos si la convocante requiere el reemplazo del hardware teniendo en cuenta que los servicios de soporte de varios items (lo equipos que requieren soporte por 6 meses) ya no se pueden renovar con fábrica debido a que están en End of Support.</p>		
Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
<p>Remitirse a la Adenda N° 1, Enmienda 1.</p>		

### Consulta 3 - Soporte

Consulta	Fecha de Consulta	25-04-2022
En relación con el soporte solicitado consultamos si la convocante requiere en caso de reemplazo o falla de algún equipo del interior del país que el oferente incluya los costos del traslado en la oferta.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
La oferta deberá incluir los costos de traslados de los equipos a la sede correspondiente		

### Consulta 4 - Soporte

Consulta	Fecha de Consulta	25-04-2022
En relación con el soporte solicitado consultamos si la convocante requiere en caso de la falla de un equipo correspondiente a una sede regional y necesite ser reemplazado, el equipo deberá ser entregado en la sede de Asunción en la sede regional en cuestión.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
Con relación a la consulta, se aclara que los equipos reemplazados deberán ser entregados en la sede que corresponda		

### Consulta 5 - Routers 3945

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2022
Referente al lista de equipos a ser renovados, consultamos a la convocante si requiere soporte local y reposición local de equipamiento para los routers modelo CISCO3945E/K9 seriales FTX1842ALFC y FTX1842ALFB teniendo en cuenta que los mismos se encuentran EOL y ya no es posible adquirir soporte del fabricante.		
Ver link de la pagina oficial de Cisco: <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/routers/3900-series-integrated-services-routers-isr/eos-eol-notice-c51-737830.html">https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/routers/3900-series-integrated-services-routers-isr/eos-eol-notice-c51-737830.html</a>		
Table 1-End-of-Life Milestones and Dates for the Cisco 3900 Series Integrated Services Routers> "End of Service Contract Renewal Date: HW"		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
Remítase a la Adenda 1, Enmienda 1		

### Consulta 6 - Renovacion ASAs

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2022
Consultamos a la convocante aclarar si debe ser incluido el licenciamiento de Firepower para los ASA5555-FPWR-K9 seriales FTX2044Y4UJ y FTX2044Y4UF, y cuáles son las suscripciones de seguridad, en caso de ser requeridas.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
Remítase a la Adenda 1, Enmienda 1 y Enmienda 2		

## Consulta 7 - Tiempo de reposición

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2022
Solicitamos a la convocante aclarar cuáles son los tiempos exigidos para la reposición de hardware teniendo en cuenta que dentro de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS sección ACTIVIDADES DE CARÁCTER GENERAL se especifica 4 horas para la reposición de partes sin embargo en la sección LISTA DE EQUIPOS AFECTADOS AL SERVICIO DE EXTENSION DE GARANTIA hay equipos que se solicita con soporte 8*5, bajo la modalidad de soporte 8*5 la reposición de parte es brindada al siguiente día hábil.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
Remítase a la Adenda 1, Enmienda 1 y Enmienda 2		

## Consulta 8 - Tiempo de reposición interior

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2022
Solicitamos respetuosamente a la convocante que el tiempo de reposición para equipos en el interior del país con soporte modalidad 24*7 sea al menos de 16 horas y para equipos con soporte modalidad 8*5 sea de al menos 48hs.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
Remítase a la Adenda 1, Enmienda 2		

## Consulta 9 - Experiencia Requerida

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2022
En la Sección 8.1., de Experiencia Requerida, se requiere 2. Constancia de RUC emitida por la SET. Sin embargo, no se indica cuál es la antigüedad requerida para la empresa oferente. Favor aclarar cuál es la antigüedad requerida para este requerimiento.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
Remítase a la Adenda 1, Enmienda 3		

## Consulta 10 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2022
En Capacidad Técnica se requiere un mínimo de dos técnicos certificados para cubrir los servicios contratados. Así mismo, en la sección de especificaciones técnicas, se requiere: Asistencia técnica telefónica inmediata. Línea telefónica ilimitada (24 horas al día) con acceso a especialistas expertos en redes de cisco. Solicitamos aclarar si se requiere personal técnico especializado de nivel experto para atención del servicio requerido.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
Remítase a la Adenda 1, Enmienda 4		

## Consulta 11 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2022
En la sección Coordinación y Supervisión de las especificaciones técnicas, se requiere: La empresa contratada deberá contar con un mínimo de 2 (dos) técnicos certificados para cubrir los servicios contratados. Al respecto consultamos si estos técnicos deben ser personal permanente de la empresa oferente.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
Remítase a la Adenda 1, Enmienda 4		

## Consulta 12 - Acceso a soporte web

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2022
En la sección Actividades de Carácter General de las especificaciones técnicas, se requiere: Soporte web. Acceso registrado (usuario y password) para descarga de actualización de firmas (IDS/IPS). Al respecto consultamos si la Convocante requiere acceso directo al portal del fabricante, con un usuario para apertura, gestión y seguimiento de los casos.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
Remítase a la Adenda 1, Enmienda 2		

## Consulta 13 - Tipo de Servicios

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2022
En la Lista de Equipos Afectados al Servicio de Extensión de Garantía, se indica la vigencia y soporte requerido, sin embargo no se especifica el tipo de servicio del fabricante requerido. Favor aclarar el tipo de servicio del fabricante requerido.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2022
Remítase a la Adenda 1, Enmienda 1		

## Consulta 14 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	13-05-2022
<p>En relación al requisito: Capacidad Técnica: La empresa contratada deberá contar con un mínimo de 2 (dos) técnicos certificados CCNP y 1 (un) técnico experto con certificación CCIE para cubrir los servicios contratados, estas certificaciones deberán estar vigentes al momento del inicio de la etapa competitiva de la SBE, estos técnicos deben residir en el territorio nacional, y formar parte de la planilla de personal del oferente con al menos 1 (uno) año de antigüedad, demostrado dicha antigüedad con la presentación de contratos y/o planilla de IPS.</p> <p>Consulta: En relación con la antigüedad en Planilla del IPS requerida para el técnico con certificación CCIE, solicitamos respetuosamente que sean aceptados técnicos CCIE a nivel regional, a razón de que solo una empresa a nivel nacional cumpliría con el requisito establecido en el pliego sobre la antigüedad en Planilla de IPS.</p> <p>La Convocante, ante la observación realizada por la DNCP de este requisito, ha justificado la exigencia del mismo indicando que: "al requerir servicios del tipo 24x7 resulta fundamental que los técnicos requeridos formen parte del plantel técnico del oferente" y "cuenten con determinada antigüedad en la empresa y posean vínculo y compromiso con la misma", cabe destacar que los servicios requeridos en el pliego por la Convocante serían plenamente cubiertos con la certificación CCNP, la cual es considerada de alto perfil y así mismo con la certificación CCIE a nivel regional.-</p> <p>Además, cabe destacar que los profesionales ofrecidos poseen vínculo y compromiso con la empresa tal como lo requiere el pliego de bases y condiciones.-</p> <p>También se menciona que Ninguno de los Service Provider de la República del Paraguay (que son considerados usuarios con equipos inclusive más críticos) solicitan técnicos con certificación CCIE.-</p> <p>La solicitud la realizamos en atención a la Ley N° 2051/03 Art. 4° Principio de Igualdad y Libre Competencia y así también del Principio de Economía y Eficiencia, debido a que con esta limitante mencionada solo una empresa estaría en condiciones de cumplir, restringiendo las posibilidades a la SET de acceder a las condiciones económicas más convenientes, lo cual entendemos debería ser prioridad para la Convocante.-</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	18-05-2022
El tipo de servicio técnico solicitado es considerado de alta criticidad en atención a la infraestructura de redes y comunicaciones de la SET. Teniendo en cuenta el grado de importancia de este servicio y de los técnicos a responder ante cualquier inconveniente sean idóneos y de amplia experiencia, ya que forman parte de una de las primeras líneas de defensa para repeler cualquier tipo de incidentes en las redes de comunicación, además de ejecutar actividades de		

mantenimiento, soporte y actualizaciones requeridas para la operación óptima de los equipos de comunicación, motivo por el cual, se constituye un aspecto muy esencial que este personal posea una determinada especialización así como el vínculo y el compromiso con la empresa oferente que brindará el servicio. La SET debe asegurarse que quienes tengan acceso a estos equipos no sea un personal contratado solo para el efecto de esta actividad, se debe garantizar que el personal sea certificado y con la experiencia necesaria dentro de la empresa.

Así también, basado en nuestra experiencia, desde la adjudicación de la provisión de la solución SDN del Datacenter, ID 344867 Adquisición de soluciones de comunicación y seguridad para los Datacenter de la SET y sitio de contingencia en el año 2018, donde hemos logrado una implementación exitosa sosteniendo el funcionamiento, mantenimiento y soporte de dicha infraestructura hasta la fecha, con tiempos de respuestas óptimos en la solución de problemas complejos, en tal sentido resulta importante señalar el nivel técnico solicitado en el pliego referenciado, que expresaba cuanto sigue:

Incluir una nómina de personal técnico local estable de:

1(un) profesional con certificación CCIE, 2(dos) con certificación CCNP - Routing and Switching y 1 (uno) Técnico especializado en Datacenter con Certificación CCNA Data Center

Señalando que los técnicos debían ser funcionarios de carácter permanente del Oferente y residente en nuestro país al momento de la presentación de la propuesta, contando con una antigüedad laboral en la empresa de un tiempo no menor a 1 un año, detallando su capacitación y correspondiente certificación del fabricante en carácter de requerimiento, en los productos y servicios ofertados.

Para la SET, resulta fundamental que el oferente cuente con técnicos con las certificaciones requeridas, que tengan la capacidad de realizar cambios, reconfiguración y puesta en funcionamiento de equipos críticos. La única manera que la SET puede certificar la capacidad de los técnicos es con la certificación de los mismos por parte del fabricante.

Por otra parte al requerir servicios del tipo 24x7 resulta fundamental que los técnicos formen parte del plantel técnico del Oferente y cuenten con una determinada antigüedad en la empresa y posean un vínculo y compromiso con la misma, ya que de esta manera se garantizará que se cuente con suficiente experiencia para realizar cambios en una infraestructura altamente crítica, además de la disponibilidad inmediata de contar con dichos técnicos, la SET brinda servicios del tipo 24x7x365, y la solución a cualquier tipo de escenario que se puedan dar con los equipos críticos de comunicaciones, deben ser resuelto de forma inmediata con técnicos de experiencia y altamente calificados.

Con los niveles de certificación solicitados se pueden acceder a niveles superiores de ingeniería del fabricante, con la más alta prioridad cuando un ingeniero con certificación CCIE realiza la apertura de un caso de soporte, la SET es una institución de misión crítica que administra la recaudación de impuestos de la Republica del Paraguay, sería una irresponsabilidad bajar el nivel de servicios requeridos, por lo tanto, nuestra exigencia se mantiene y se solicita remitirse a lo establecido en el PBC.