

**PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MONITOREO DE
SERVIDORES Y REDES**

INCISO: MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS

UNIDAD EJECUTORA: AUDITORÍA INTERNA DE LA NACIÓN

LICITACIÓN ABREVIADA N° 4/2018

1. OBJETO

El objeto del presente llamado consiste en el suministro de Servicios de Administración y monitoreo de la red y servidores de la AIN para garantizar la correcta operación de su infraestructura.

Las especificaciones técnicas del presente llamado, se detallan en el Anexo 1: “Especificaciones Técnicas de los Servicios”, y en Anexo 2 se definen “Los tiempos de respuesta”.

2. ENTREGA DE PLIEGO

El pliego de Condiciones Particulares podrá descargarse de nuestra página Web www.ain.gub.uy hasta el día **6 de noviembre de 2018** inclusive.

3. PROPUESTA

Las ofertas serán recibidas **únicamente en línea**. Los oferentes deberán ingresar sus ofertas (económica y técnica completas) en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy. No se recibirán ofertas por otra vía. Se adjunta en

Anexo N° 3 el instructivo con “Recomendaciones sobre la oferta en línea” y accesos a los materiales de ayuda disponibles.

La documentación electrónica adjunta de la oferta se ingresará en archivos con formato pdf con reconocimiento de texto (OCR), sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado y que habilite a realizar búsquedas de texto, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado. Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo (escanearlo) y subirlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el art. 48 del TOCAF.

El formulario de identificación del oferente (Anexo N°4) debe estar firmado por el titular o representante con facultades suficientes para ese acto. En tal caso, la representación debe estar debidamente respaldada en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) con los datos de representantes y documentación de poderes ingresados y al menos verificados en el sistema. Incluir información sobre presentación de garantías si corresponde.

Toda cláusula imprecisa, ambigua, contradictoria u oscura a criterio de la Administración, se interpretará en el sentido más favorable a ésta. En todo caso deberán ser fácilmente legibles y las enmiendas, interlineados y testaduras salvados en forma.

4. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DATOS PERSONALES

Cuando los oferentes incluyan información considerada confidencial, al amparo de lo dispuesto en el art. 10 literal I) de la Ley N° 18.381 y art. 12.2 del Decreto N°131/014, la misma deberá ser ingresada en el sistema en tal carácter y en forma separada a la parte pública de la oferta.

La clasificación de la documentación en carácter de confidencial es de exclusiva responsabilidad del proveedor. La Administración podrá descalificar la oferta o tomar

las medidas que estime pertinentes, si considera que la información ingresada en carácter confidencial, no reúne los requisitos exigidos por la normativa referida.

El oferente deberá realizar la clasificación en base a los siguientes criterios:

Solo se considera información confidencial:

- La información relativa a sus clientes
- La que pueda ser objeto de propiedad intelectual,
- La que refiera al patrimonio del oferente
- La que comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos al oferente, que pudiera ser útil para un competidor.
- La que esté amparada en una cláusula contractual de confidencialidad y
- Aquella de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información (Ley N° 18.381), y demás normas concordantes y complementarias.

En ningún caso se considera información confidencial:

- La relativa a los precios
- La descripción de bienes y servicios ofertados, y
- Las condiciones generales de la oferta

Los documentos que entregue un oferente en carácter confidencial, no serán divulgados a los restantes oferentes.

El oferente deberá incluir en la parte pública de la oferta un resumen no confidencial de la información confidencial que ingrese que deberá ser breve y conciso. (art. 30 del Decreto N° 232/010).

En caso que las ofertas contengan datos personales, el oferente, si correspondiere, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley N° 18.331, normas concordantes y complementarias. Asimismo, se deberá informar a quienes se incluyen en el presente llamado, en los términos establecidos en el artículo 13 de la mencionada

Ley.

5. APERTURA DE OFERTAS

La apertura de las ofertas se realizará en **forma automática**, el **día 7 de noviembre de 2018 a las 13:00 hs.** El acta de apertura será publicada automáticamente en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy. Simultáneamente se remitirá a la dirección electrónica previamente registrada por cada oferente en el Registro Único de Proveedores (RUPE), la comunicación de publicación del acta. Será de responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la dirección electrónica constituida sea correcta, válida y apta para la recepción de este tipo de mensajes. La no recepción del mensaje no será obstáculo para el acceso por parte del proveedor a la información de la apertura en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.

A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las propuestas. Asimismo, las ofertas quedarán disponibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información ingresada con carácter confidencial.

Sólo cuando la administración contratante solicite salvar defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia de acuerdo a lo establecido en el art. 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada.

Los oferentes podrán hacer observaciones respecto de las ofertas dentro de un plazo de 2 días hábiles a contar del día siguiente a la fecha de apertura. Las observaciones deberán ser cursadas a través de la dirección de correo contaduría@ain.gub.uy y remitidos por la Administración contratante a todos los proveedores para su conocimiento.

6. GARANTÍA Y REFERENCIAS COMERCIALES

El oferente que resulte adjudicatario en el marco del presente llamado, dentro de los 2 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación, deberá garantizar si correspondiere (si el monto de la oferta supera los \$ 3.486.000) el fiel cumplimiento del contrato, mediante el depósito del importe equivalente al 5% (cinco por ciento) de la adjudicación (artículo 64 del TOCAF). El mencionado plazo se aplicará aún en los casos de constitución de Consorcios. En caso de incumplimiento del plazo referido, AIN podrá adoptar las medidas que estime convenientes.

Las garantías se constituirán a la orden de AIN, y podrán consistir en depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario o póliza de seguro de fianza por un valor equivalente al 5% (cinco por ciento) de la adjudicación.

No se admitirán garantías personales de especie alguna.

7. OBLIGACIONES LABORALES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario se obliga a suministrar toda documentación que le fuere requerida por AIN a efectos de corroborar el cumplimiento de las obligaciones laborales. La comprobación del incumplimiento de las normas laborales y de seguridad social será causa de rescisión del contrato y cobro de los daños patrimoniales irrogados a la Administración.

La firma adjudicataria deberá tener a todo el personal inscripto en el Banco de Previsión Social y con el correspondiente seguro sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de sus obreros y empleados, previsto en la ley y sus reglamentaciones. En caso de accidentes AIN no se responsabiliza de los daños que sufra el personal.

La firma adjudicataria será responsable por los daños y perjuicios que provoque su personal tanto a funcionarios y bienes de AIN o a terceros, debiendo asumir sus costos y responsabilidades.

La retribución de los trabajadores de la empresa adjudicataria asignados al cumplimiento de las tareas detalladas en el presente Pliego, deberá respetar los laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios. El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria en el pago de las retribuciones antes mencionadas, será causal de rescisión del contrato por responsabilidad imputable del adjudicatario.

La AIN se reserva el derecho de exigir a la empresa contratada la documentación que acredite el pago de salarios y demás rubros emergentes de la relación laboral, así como de las contribuciones de seguridad social, como condición previa al pago de los servicios prestados.

La AIN tiene la potestad de retener de los pagos debidos en virtud del contrato, los créditos laborales a los que tengan derecho los trabajadores de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario se compromete a comunicar a AIN, en caso que ésta se lo requiera, los datos personales de los trabajadores afectados a la prestación del servicio a efectos de que se puedan realizar los controles correspondientes. Asimismo, la AIN podrá solicitar de manera fundada, con la debida justificación, el cambio provisorio o definitivo de alguno/s de ellos.

El adjudicatario será el único responsable por cualquier accidente de su personal, liberando de toda obligación a la AIN, quien se reserva además el derecho de exigir a la empresa contratada los recaudos que justifiquen que está al día en el pago de la póliza contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, como condición previa al pago de los servicios prestados.

7.1. VIGENCIA DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas tendrán vigencia por un período mínimo de 60 días calendario contados a partir de la fecha de apertura, prorrogables automáticamente por períodos sucesivos de 60 días, salvo que mediare comunicación escrita por parte

de la firma oferente no accediendo al mismo, lo que deberá comunicarse con una antelación no inferior a 5 (cinco) días hábiles antes del vencimiento del plazo inicial o sus prórrogas. En caso de que el oferente estipulare un plazo menor de mantenimiento de oferta, se considerará como no estipulado, siendo válido únicamente el término establecido en el presente numeral.

7.2. PRESENTACIÓN DE OFERTAS ALTERNATIVAS

Las presentes especificaciones constituyen preferencia, pero no inhiben la consideración de otras alternativas que deseen presentar los oferentes y que puedan satisfacer las necesidades del servicio.

8. VALOR DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA PRESENTADA

Todos los datos indicados por el proponente referidos a los elementos contenidos en la oferta, tendrán carácter de compromiso. Si se verifica que no responden estrictamente a lo establecido en la propuesta, la Administración podrá rechazarlos de plano, rescindiendo el contrato respectivo sin que ello dé lugar a reclamo de clase alguna.

9. COTIZACIÓN DE LA PROPUESTA Y FORMA DE PAGO:

El pago se realizará a crédito a través del SIIF y conforme al marco normativo vigente sobre compras estatales, facturándose a mes vencido. Se pagará mensualmente contra prestación de los servicios, previo informe técnico que otorgue la aceptación a lo recibido.

Las ofertas deberán ser cotizadas en moneda nacional explicitándose claramente los impuestos incluidos. En caso de que esta información no surja de la propuesta, se considerará que en el precio cotizado están comprendidos todos los tributos que gravan la operación.

9.1. AJUSTES

Los precios cotizados se ajustarán de acuerdo a la evolución del Consejo de Salarios al cual pertenezca la empresa adjudicataria. En caso de que la empresa oferente presente una fórmula paramétrica distinta, ésta no será tenida en cuenta y se considerará que su precio es cotizado al firme. Es obligatorio que el adjudicatario solicite el ajuste de precios en cada instancia presentando la documentación oficial que acredite la variación.

10. INICIO DE ACTIVIDADES Y PLAZOS

Los servicios comenzarán a prestarse 20 días corridos contados a partir de la notificación de la adjudicación, sin embargo el proveedor deberá en un plazo de 48 hs. comunicarse e iniciar los contactos con el referente técnico indicado por AIN.

El plazo de los servicios será de 12 meses contados a partir del inicio de los mismos de acuerdo a lo establecido en el párrafo anterior. Finalizado el plazo inicial el contrato será renovable automáticamente por períodos de un año siempre que no medie comunicación en contrario.

11. EQUIPO PROPUESTO

El proponente deberá contar con el equipo humano necesario para cumplir con las tareas descritas en el modelo de servicios (ver Anexo 1 “**Especificaciones Técnicas de los Servicios**”), deberá disponerse de un técnico de soporte en sitio, un coordinador de servicio y un staff de profesionales que respalde el servicio prestado por el técnico en sitio.

Coordinador de Servicio: Se debe asignar para esta tarea un recurso especializado en el gerenciamiento de proyectos, quien será el interlocutor con la AIN en todo lo referente a la adecuada prestación del servicio.

Técnico de soporte: Se debe asignar uno o más técnicos informáticos expertos en los componentes y tecnologías que conforman la infraestructura de AIN.

Será el encargado de ejecutar las labores relacionadas en el modelo de servicio.
Adjuntar Curriculum de los técnicos que prestarán servicios.

12. HORARIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El horario de trabajo será de lunes a viernes entre las 09:00 a.m. y las 18:00 p.m. en días hábiles. Se requiere la disponibilidad para atender requerimientos fuera de horario.

Las tareas programadas fuera de horario y/o de mantenimiento correctivo que requieran de la atención del técnico de soporte fuera del horario mencionado deberán ser atendidas dentro del servicio sin costos adicionales.

13. MODO PRESENCIAL / NO PRESENCIAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El proponente definirá la modalidad en la que prestará el servicio solicitado en la presente licitación; analizando qué modo será el más adecuado para el tipo y la necesidad del servicio ofrecido, detallando la operativa para los casos de la modalidad remota (acceso remoto), presencial (en la oficina, en el horario detallado anteriormente) o mixta (aclarando cuál de los modos se define según el servicio)

14. CONSULTAS

A los efectos de evacuar consultas u obtener información más detallada en cuanto a servidores, servicios que soportan, configuraciones, etc, se pone a disposición de los interesados el correo electrónico: informatica@ain.gub.uy a través del cual se coordinará la entrega de dicha información previa firma del acuerdo de confidencialidad referido en el punto 18 de este pliego.

Se requiere que el oferente identifique claramente el número y objeto de la compra al momento de realizar una comunicación mediante la casilla de correo indicada anteriormente.

15. COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS

Los criterios (y la ponderación de los mismos) que utilizará la Administración a efectos de comparar las ofertas serán los siguientes:

- ✓ **Propuesta Técnica – 50 puntos**
 - ✓ Alcance de los servicios
 - ✓ Acuerdos de nivel de servicio (Tiempos de respuesta)
 - ✓ Metodología/Plan de trabajo
 - ✓ Adecuación a los requerimientos
- ✓ **Propuesta Económica – 40 puntos**
 - ✓ A efectos de la comparación se considerará el precio anualizado del servicio IVA incluido de los servicios básicos ofertados. Se adjudicará 40 puntos a la oferta más económica y a las restantes proporcionalmente al valor económico de cada una. Si algún oferente ofertara servicios adicionales que pudiesen interesar a la AIN estos se consideraran como opcionales, y no se incluirán en la comparativa por precio.
- ✓ **Antecedentes y Experiencia del Proveedor– 10 puntos**
 - ✓ Comerciales y de proveedor del Estado
 - ✓ Experiencia probada en servicios de similares características (al menos 3 experiencias)
 - ✓ Certificaciones / Partnerships relevantes para el servicio (de la empresa o del personal asignado)

La información para la evaluación técnica y económica será obtenida de las ofertas, pudiéndose, en caso de dudas, solicitarse datos complementarios o aclaraciones/rectificaciones.

Cuando sea pertinente, la Administración podrá utilizar los mecanismos de Mejora de Ofertas o Negociación, de acuerdo a lo previsto en el art.66 del Decreto

150/12.

16. ADJUDICACIÓN

La Administración se reserva el derecho de adjudicar la licitación a la oferta que considere más conveniente para sus intereses, aunque no sea la de menor precio y también de rechazar, a su exclusivo juicio, la totalidad de las ofertas. La Administración está facultada para:

- Adjudicar el presente llamado a un solo oferente
- Adjudicar el presente llamado por plataforma a distintos oferentes según su especialización.
- Dejarlo sin efecto, si las ofertas presentadas no fueran suficientes ni convenientes a su juicio, o a su sólo criterio.

El oferente que resulte adjudicatario deberá estar ACTIVO en RUPE y deberá presentar en un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir del día siguiente al de la notificación de la Resolución de adjudicación, los certificados expedidos por el BPS, la DGI y BSE, que acreditan estar al día con el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

El incumplimiento de lo anterior en tiempo y forma, será motivo de considerarlo incurso en mora de pleno derecho, dejar sin efecto la adjudicación e iniciar las acciones legales correspondientes, a criterio de la AIN. En tal caso, la Auditoría Interna de la Nación podrá adjudicar el llamado al oferente que hubiera obtenido el segundo mejor puntaje.

17. INCUMPLIMIENTO

La Administración podrá rescindir el contrato en forma unilateral por incumplimiento total o parcial del adjudicatario en los siguientes casos:

- En el caso que el incumplimiento sea de tal entidad que no permita que la

empresa siga prestando los servicios, el contrato se rescindirá se sancionará con una multa equivalente al 10% de la adjudicación (TOCAF art. 64 penúltimo inciso) y dando lugar a las acciones necesarias para el cobro de los daños y perjuicios que pudiere haberse causado.

- Si el adjudicatario incurriera en fraude, grave negligencia o incumplimiento de las obligaciones y condiciones estipuladas en el Pliego, la oferta y el contrato.
- Incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad de acuerdo a lo establecido.
- Cualquier otra situación que haga imposible la continuidad de la relación contractual.

La rescisión originada por cualquiera de las causas previstas precedentemente, no dará derecho al adjudicatario a indemnización alguna y se aplicará una multa equivalente al 10% del monto adjudicado, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieren corresponder. Simultáneamente, se comunicará el incumplimiento al Registro de Proveedores del Estado (Ver 18 CONDICIONES PARTICULARES DE SEGURIDAD).

17.1. SANCIONES

El incumplimiento del adjudicatario, podrá dar mérito a la imposición de las siguientes sanciones:

Multa por incumplimiento en los tiempos de respuesta:

- 3% (tres por ciento) del monto mensual total adjudicado, si el tiempo de respuesta supera el tiempo de respuesta estipulado.
- 6% (seis por ciento) del monto mensual total adjudicado, si el tiempo de respuesta supera el doble del tiempo de respuesta estipulado.
- Verificado un tiempo de respuesta superior al cuádruple del tiempo de respuesta estipulado, la multa del 6 % se duplicará en correlación con la duplicación de los tiempos de respuesta y así sucesivamente.

Multa por incumplimiento en el levantamiento de las observaciones: Si se constataran “no conformidades” en la prestación de los servicios con lo estipulado en el presente Pliego y la normativa vigente, la AIN notificará al Contratista del incumplimiento, y brindará un plazo de tres semanas contado a partir de la notificación referida, para que el adjudicatario realice los cambios en el servicio que sean necesarios para el cumplimiento de los requerimientos y a efectos del levantamiento de las observaciones realizadas.

Si vencido dicho término, el adjudicatario incumple en el levantamiento en tiempo y forma de las referidas observaciones, se aplicará una multa de un 1% (uno por ciento) del monto total adjudicado y se otorgará nuevamente un plazo de tres semanas, a efectos de que dicho adjudicatario subsane el incumplimiento, y así sucesivamente, sin perjuicio de la rescisión del contrato.

18. CONDICIONES PARTICULARES DE SEGURIDAD

La o las empresas adjudicatarias de la presente licitación deberán cumplir con las siguientes cláusulas aprobadas por resolución del Auditor Interno de la Nación.

Cláusula de confidencialidad. La EMPRESA asumirá una obligación de confidencialidad para con la Auditoría Interna de la Nación, siendo responsable por sí misma, así como por el personal dependiente a su cargo y por el personal independiente que haya contratado, de no revelar ninguna clase de información de la cual tome conocimiento en ocasión de la prestación del servicio, cualquiera sea su soporte. Esta obligación se extenderá durante el período que la EMPRESA preste servicios o realice una obra a la Auditoría Interna de la Nación, en virtud del plazo contractual pactado y luego de finalizado el plazo y extinguido el contrato.

Dentro de la información objeto de esta obligación de confidencialidad, quedará comprendida toda la relativa a: a) la Auditoría Interna de la Nación; b) las personas que desempeñen tareas en la Auditoría Interna de la Nación o para la misma; c) los

Órganos e Instituciones públicas o privadas auditadas y controladas por ésta; d) las personas físicas o jurídicas usuarias de la Auditoría Interna de la Nación; e) otras personas físicas o jurídicas que presten servicios a la Auditoría Interna de la Nación.

Asimismo, la EMPRESA se obligará a tomar todas las medidas necesarias, a fin de minimizar el riesgo de que el personal dependiente a su cargo, así como el personal independiente que haya contratado, pueda divulgar la información referida anteriormente, que eventualmente pueda conocer en ocasión de la prestación del servicio.

Finalmente, la EMPRESA se obligará a comunicar de forma inmediata y por escrito a la Auditoría Interna de la Nación, en un plazo de 24 horas desde que sea conocido el hecho por la misma, cualquier comportamiento contrario a la presente cláusula, por parte del personal dependiente a su cargo o del personal independiente que haya contratado.

Cláusula de seguridad. La EMPRESA asumirá la obligación de cumplir todas las políticas y medidas que con respecto a la seguridad, adopte o dicte la Auditoría Interna de la Nación, siendo responsable por sí misma, así como por el personal dependiente a su cargo y por el personal independiente que haya contratado.

A tal efecto, la Auditoría Interna de la Nación deberá comunicar a la EMPRESA, la política o medida de seguridad, en un plazo de 3 días a partir del siguiente a que fuera adoptada o dictada. Una vez comunicada la política o medida de seguridad, es responsabilidad de la EMPRESA dar difusión a la misma entre el personal dependiente a su cargo y personal independiente que haya contratado, que esté afectado a la realización de tareas para la Auditoría Interna de la Nación, tanto fuera como dentro de sus Oficinas.

Asimismo, la EMPRESA se obligará a tomar todas las medidas necesarias, a fin de minimizar el riesgo de que el personal dependiente a su cargo, así como el

personal independiente que haya contratado, pueda violar alguna de las políticas y medidas que con respecto a la seguridad, adopte o dicte y comunique la Auditoría Interna de la Nación.

Finalmente, la EMPRESA se obligará a comunicar de forma inmediata y por escrito a la Auditoría Interna de la Nación, dentro de las 24 horas a que sea conocido el hecho por la misma, cualquier comportamiento contrario a la presente cláusula, por parte del personal dependiente a su cargo o del personal independiente que haya contratado.

Cláusula de comunicación e identificación del personal. La EMPRESA se obligará a comunicar dentro de las 24 horas previas a que comience a prestar el servicio para la Auditoría Interna de la Nación, el nombre, apellido y documento de identidad de las personas dependientes a su cargo e independientes que haya contratado, que se desempeñarán dentro de las Oficinas del Órgano. Si durante la ejecución del presente contrato, la EMPRESA tiene la necesidad de rotar, cambiar o afectar nuevo personal a la prestación del servicio en las Oficinas de este Órgano, sea como dependiente a su cargo o independiente que haya contratado, deberá comunicar a la Auditoría Interna de la Nación, dentro de las 24 horas previas: a) el nombre, apellido y documento de identidad de la persona que desempeñará tareas en Oficinas del Órgano; b) el nombre, apellido y documento de identidad de la persona sustituida, en caso que la hubiere.

La EMPRESA tendrá la obligación de asegurar que el personal que presente a desempeñar tareas en Oficinas de la Auditoría Interna de la Nación, lo haga con: a) una identificación visible que contenga como mínimo el logo de la EMPRESA, así como el nombre y el apellido de la persona; b) su cédula de identidad.

Multa y Rescisión unilateral. El incumplimiento de las obligaciones asumidas en estas cláusulas contractuales, habilitará a la Auditoría Interna de la Nación a aplicar

multas de 20 U.R. y, en su caso, ante la gravedad o reiteración de los incumplimientos, a la rescisión unilateral del contrato sin derecho a reclamación de ninguna clase por parte de la EMPRESA y sin perjuicio de las demás acciones penales y/o civiles que por Derecho correspondan.

19. NORMATIVA APLICABLE

Esta contratación se enmarca, en lo pertinente, en lo dispuesto por las siguientes normas:

- a) Decreto N° 150/12 de 17/05/12, T.O.C.A.F.
- b) Decreto 275/013 de 3/09/13 (Apertura electrónica)
- c) Decreto 131/14 de 19/05/14
- d) Decreto 342/999 de 26/10/1999
- e) Decreto 20/002 de 16/01/2002
- f) Ley N° 18.381 de 17/10/08 y modificativa ley N° 19.178 de 27/12/13.
- g) Decreto 232/010 de 2/08/10
- h) Ley N° 18.331 de 11/08/08
- i) Decreto N° 414/009 de 31/08/09
- j) Disposiciones concordantes, ampliatorias, modificativas y complementarias de las anteriores.

20. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

La Administración podrá desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, o podrá desestimar todas las ofertas. Ninguna de estas decisiones generará derecho alguno de los participantes a reclamar por gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios.

ANEXO 1

“Especificaciones Técnicas de los Servicios”.

I. Modelo de servicio

El servicio propuesto debe atender a las funciones básicas y cumplir con actividades como: tareas de operación diaria, documentación sobre cambios en la plataforma, seguridad, mantenimiento, actividades programadas, o a demanda, soporte, gestión y reportes, descritas a continuación. El proponente deberá especificar la forma en que se atenderán las actividades enunciadas en este párrafo. **Debido a la variedad de plataformas y servicios, la Administración admitirá la cotización de contratos por plataforma y/o producto con el mismo o distinto proveedor especializado en cada una.**

II. Esquema general de la infraestructura

Se cuenta con 17 servidores virtualizados con VMWare hospedados en alta disponibilidad entre tres hosts. De estos servidores cuatro son de testing y el resto de producción. Cuentan con SO Windows Server 2008 R2 (11) y Centos (6). El almacenamiento se hace en data storage con RAID 5.

Además de los host físicos, se cuenta con 3 servidores físicos más. Uno para testing en entorno Microsoft y 2 con SUSE destinados al sistema de backup.

El data center cuenta con un firewall redundante (Fortigate 300D) que debe ser monitoreado en términos de estar encendido, activo y funcionando, el dispositivo ya dispone de un servicio de administración contratado. Se cuenta con un SBC para la telefonía IP para el cual también deberá monitorearse en términos de estar encendido, activo y funcionando, pero la administración está cubierta por otro servicio ya contratado. En estos casos, de detectarse un mal funcionamiento, la empresa adjudicataria del servicio de monitoreo deberá contactar al servicio

especializado para que guíen/colaboren en la resolución del problema o se hagan cargo de la solución del evento. Existen 3 modems adsl, dos destinados a conexión de datos y uno a la telefonía IP. Sobre estos deberá monitorearse que estén activos.

El datacenter cuenta con dos switches core de red a través de los cuales se implementan VLans y un router dedicado a la telefonía (entre PBX y switch core de red). Estos deberán ser monitoreados y administrados. Se cuenta con un router para conexión a reddy. Este no será parte del servicio de administración pero si deberá ser monitoreado que esté activo. Recientemente se incorporaron sensores ambientales administrables, estos deberán incluirse en el monitoreo (APC NetBotz 250: Sensor de Temperatura Wireless; Sensor de Temperatura y Humedad; Sensor de Fluidos).

A nivel de pisos existen switches (2 por piso, a excepción del 1er piso que tiene 3) a través de los cuales se brinda servicio de datos y telefonía.

Actualmente se utiliza la herramienta SolarWinds, para monitoreo de los servidores y switches pudiendo incorporarse otros dispositivos.

III. Componentes a administrar

- 2 Controladores de dominio y servicios DNS (Windows server 2008 r2)
- VMWare
- Sistemas operativos (Windows Server 2008r2/Linux SUSE ENTERPRISE)
- Antivirus (McAfee Endpoint Threat Protection)

IV. Componentes a monitorear

- i. Dispositivos de comunicaciones (switches, routers, módems, firewalls)
- ii. Servidores
- iii. Sensores ambientales

V. Funciones básicas de administración de red

El servicio deberá atender las siguientes funciones básicas.

- Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento y rendimiento los servidores en los cuales residen las aplicaciones y bases de datos de la AIN.
- Realizar los procesos de puesta en marcha de servidores (hardware y sistema Operativo), esto incluye los procesos de migración.
- Mantener un adecuado nivel de seguridad en los servidores a nivel de sistema operativo.
- Administrar y mantener actualizados los antivirus en los servidores y reportar los computadores desactualizados a la mesa de ayuda para su verificación.
- Atender solicitudes de usuarios internos y externos, de forma remota o presencial, cuando los casos sean escalados por la mesa de ayuda interna del Departamento de Informática como soporte de segundo nivel o por el jefe inmediato y mantener registro de las soluciones adoptadas en la herramienta de gestión de tickets.
- Mantener en permanente operación los servidores y sistemas de almacenamiento y backup de la organización.
- Desarrollar, implementar y hacer el seguimiento de políticas y estándares para seguridad en las redes; confidencialidad e integridad en los datos, disponibilidad y tiempos de respuesta.
- Supervisar los proyectos desarrollados dentro de su área de competencia. (Diseño, ejecución y cierre).
- Asesorar a la Jefatura del Departamento de Informática en la selección y recomendación de nuevas tecnologías.
- Sugerir mejoras a los sistemas a cargo, reducir el riesgo operativo y mejorar el desempeño de los mismos.

- Documentar todos los sistemas a cargo. (Diagramas de red y de la infraestructura, documentos descriptivos, de plataforma Inventarios, entre otros)
- Apoyar la elaboración y mantener actualizado los planes de contingencia de los sistemas a cargo.
- Documentar los procedimientos operativos para gestión de los recursos de los servidores y/o appliances.
- Mantener actualizados los inventarios de software y hardware en servidores.
- Apoyar al Departamento de Informática de la AIN en el contacto directo con otros proveedores de servicios cuando le fuere solicitado.
- Actualización permanente de los Services Pack, upgrades e instalaciones de los servidores, appliances, sistemas de base de datos y backup, previa autorización de la Jefatura del Departamento de Informática.
- Cumplir con las políticas y procedimientos internos del Departamento de Informática y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

I. Operación diaria

Se deberá mantener la documentación actualizada de la plataforma administrada. Control de cambio de configuraciones. Conocer, actualizar y dar seguimiento al inventario de hardware y software de los servidores.

Se vigilará y notificará periódicamente cuando haya cambios en la configuración de los servidores, con el fin de garantizar la consistencia de las configuraciones y características generales de los servicios en los servidores. Documentar y actualizar hojas de vida de servidores.

II. Seguridad

Notificación de incidentes de seguridad si los hubiera y participar, en caso de ser necesario, en la investigación y resolución de los eventos e incidentes de seguridad de la información que surjan sobre activos de la información de la A.I.N.

Instalación y seguimiento de actualizaciones y correcciones de software básico y de servicios. El técnico consultor designado será responsable de la identificación y asesoría acerca de la conveniencia para la instalación de actualizaciones (Service Packs, Hotfixes, Patches), de la plataforma tecnológica de servidores que vayan siendo liberadas por Microsoft ó SUSE según el caso. Dentro de esta actividad también se incluye la verificación periódica del estado de actualización del software antivirus (McAfee). La participación del Técnico de soporte en esta actividad no está condicionada a la viabilidad de distribuir estas actualizaciones en forma automática utilizando la red.

El técnico de soporte deberá conocer y aplicar las políticas existentes o y sugerir la implementación en caso de ausencia, cuando corresponda.

III. Mantenimiento

Se debe establecer el correcto estado de operación, mediante la verificación periódica de registros, procesos, servicios, transacciones y tiempo de respuesta de los equipos.

IV. Actividades preventivas programadas

Cuando surjan eventos que impliquen tomar acciones para prevenir o evitar un incidente, una falla o una brecha en la seguridad de la plataforma, las tareas que se puedan automatizar, se programarán en los sistemas de infraestructura que conforman la plataforma para que se ejecuten de forma desatendida en los horarios acordados, en otro caso deberá acordarse su realización en horario fuera de oficina, programada y ejecutada por el técnico de soporte. Esto incluye también los

mantenimientos preventivos acordados en contratos de soporte con proveedores de los componentes de la plataforma administrada.

V. Actividades de soporte

Actividades necesarias para recuperar la funcionalidad de un componente del sistema operativo de la plataforma de servidores afectada por una falla o problema en la tecnología, los procesos o las personas. Entre otras, estas actividades comprenden:

Diagnóstico de la situación

Reparación y/o reinstalación de sistemas operativos

Reparación y/o reinstalación de servicios de terminal

Definición e Implementación de la solución

Definición e implementación de cambios para evitar que se repita

VI. Servicios por demanda

Son todas aquellas actividades adicionales a las anteriores necesarias para permitir la continuidad del negocio y atender a los cambios requeridos por la dinámica del mismo. Algunas de estas actividades son: Movimientos, Instalaciones Nuevas, Creación de ambientes de prueba, etc.

VII. Niveles de soporte

La mesa de ayuda a usuarios recepcionará y escalará los casos al Técnico de Soporte, quien atenderá los problemas relacionados con los servidores de los sistemas de información e infraestructura administrados. El proveedor deberá proporcionar la herramienta para el control de las solicitudes de servicio a utilizar.

VIII. Gestión

El proveedor designará un interlocutor (gerente del servicio por parte del proveedor). Por parte de la AIN se asignará un supervisor del outsourcing, quien además, gestionará las solicitudes de servicio a otras áreas de la AIN que intervengan en la administración, operación y soporte de la plataforma.

IX. Reportes

Mensualmente se deberá entregar un reporte de la prestación del servicio. Este reporte reflejará las actividades de soporte y administración desarrolladas durante el mes.

X. Transferencia de conocimientos

Además de la documentación resultante de las actividades descritas en los puntos anteriores, el proveedor deberá hacer la transferencia periódica del estado de situación de la red ante el supervisor outsourcing designado.

En caso de que el contrato resultante de esta licitación no se renueve, exista o no cambio de proveedor de los servicios contratados, el proponente deberá continuar con la prestación del servicio mientras se realiza la transferencia de conocimientos correspondiente; la extensión del servicio brindado a estos efectos será por un periodo a acordar, no menor de 3 meses, que asegure que los servicios tecnológicos administrados y monitoreados no se vean afectados. .

XI. Actividades periódicas de la administración de red

Se requiere el cumplimiento de las actividades en los periodos descritos a continuación:

Actividad/Herramienta	Detalle de la tarea	Periodicidad
Seguimiento BD Exchange	Controlar el almacenamiento para generar medidas preventivas. Definir acciones para prevenir incidentes relacionados con el desbordamiento de información.	Diaria
Antivirus	Herramienta de administración de Antivirus. Monitoreo y actualización de la consola y servicios asociados para asegurar su correcto funcionamiento.	Diaria
Administración de fallas y performance	Monitoreo de la red y sus componentes (Detección, diagnóstico y resolución de fallas). Monitoreo de actualizaciones y configuraciones en plataforma de servidores	Diaria
Revisión de logs	Revisión y análisis de logs de servidores	Semanal
Gestión de proyectos	Se presenta el estado de los proyectos que supervisa a la jefatura del Departamento de Informática	Semanal
Actualización antivirus	Reportar a la mesa de ayuda las máquinas que se encuentran actualizadas y las que están pendientes de actualizar con el antivirus.	Mensual
Inventario actualizado de servidores y configuraciones	Generar/revisar el inventario actualizado de servidores y diagramas de infraestructura lógica y física	Mensual
Cuentas Directorio Activo	Seguimiento de administración de cuentas de red	Bimestral
Revisión privilegios de acceso	Periódicamente se debe verificar los privilegios de acceso que tienen los usuarios a la red y servidores	Cada 6 meses

ANEXO 2

“TIEMPOS DE RESPUESTA”

Las propuestas deberán incluir un detalle de los tiempos de respuesta comprometidos.

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta
Crítico	Sin disponibilidad del servicio	Inmediata
Alto	Problema de gran impacto donde se continúa operando pero con problemas e inestabilidades; impacto significativo al cliente que amenaza productividad futura.	2 horas
Medio	Las tareas pueden continuar con una mínima disminución de performance.	4 horas
Bajo	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente	24 horas
Planificado	Implementación de una solicitud de cambios que no es requerida de manera urgente. Las tareas se desarrollan normalmente	72 horas

ANEXO Nº 3

RECOMENDACIONES SOBRE LA OFERTA EN LÍNEA

Sr. Proveedor:

A los efectos de poder realizar sus ofertas en línea en tiempo y forma aconsejamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Estar registrado en RUPE es un requisito excluyente para poder ofertar en línea. Si no lo está recomendamos realizar el procedimiento de inscripción lo antes posible y como primer paso. Para más información de RUPE ver el siguiente link <http://comprasestatales.gub.uy/inicio/proveedores/rupe/como-inscribirse/> o comunicarse al (+598) 2604 5360 de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 hs.

ATENCIÓN: para poder ofertar es suficiente estar registrado en RUPE en estado EN INGRESO.

2. Debe tener contraseña para ingresar al sistema de ofertas en línea. Si no la posee, recomendamos obtenerla tan pronto decida participar en este proceso. ATENCIÓN: la contraseña de acceso al sistema de oferta en línea no es la misma contraseña de acceso al RUPE. Se obtiene directamente del sistema y se recibe en el correo electrónico registrado en RUPE. **Recomendamos leer el manual y ver el video explicativo sobre el ingreso de ofertas en línea.**
3. Al ingresar la oferta económica en línea, deberá especificar el precio, moneda, impuesto, cantidad a ofertar y otra serie de atributos por cada ítem cotizado (presentación, color, etc.) Recomendamos analizar los ítems para los que va a ingresar cotización, para tener la certeza de contar con todos los datos disponibles.

Si usted desea cotizar algún impuesto, o atributo que no se encuentra disponible en el sistema, deberá comunicarse con la sección Catálogo de

ACCE al correo electrónico catalogo@acce.gub.uy para solicitar la inclusión y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto.

4. Recomendamos preparar los documentos que conformarán la oferta con tiempo. Es de suma importancia que separe la parte confidencial de la no confidencial. Tenga en cuenta que una clasificación incorrecta en este aspecto, podría implicar la descalificación de la oferta.
5. Ingresar su cotización lo antes posible para tener la seguridad de que todo funcionó correctamente. De hacerlo a último momento pueden ocurrir imprevistos, como fallos en la conexión a Internet, caída de servidores, sistemas lentos por la gran cantidad de personas accediendo a lo mismo, etc. que no se podrán solucionar instantáneamente.
6. Hasta la hora señalada para la apertura usted podrá ver, modificar y hasta eliminar su oferta, dado que solamente está disponible el acceso a ella con su clave.

A la hora establecida para la apertura usted ya no podrá modificar ni eliminar los datos y documentos ingresados al sistema. La oferta económica y los documentos no confidenciales quedarán disponibles para la Administración y los restantes oferentes. Los documentos confidenciales solo quedarán disponibles para la Administración.

7. Por cualquier duda o consulta, comunicarse con Atención a Usuarios de ACCE al (+598) 2604 5360 de lunes a domingos de 08:00 a 21:00hs, o a través del correo compras@acce.gub.uy

ANEXO 4

FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

LICITACIÓN ABREVIADA N° 4/2018

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA:

NOMBRE COMERCIAL DE LA EMPRESA:

RUT:

DOMICILIO A EFECTOS DE LA PRESENTE LICITACIÓN:

Calle/N°:

Departamento/Localidad:

Código Postal:

País:

Teléfono:

Fax:

Declaro estar en condiciones legales de contratar con el Estado.

FIRMAS

Aclaración de firma/s

ANEXO 5

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA

Montevideo,
Sra. Auditora Interna de la Nación
Cra. María del Carmen Rúa

..... establecido
en (calle/nº),
de la ciudad de, respondiendo al llamado a
Licitación Abreviada N° 4/2018 vengo a ofrecer con estricta sujeción a los Pliegos de
Condiciones Generales y Particulares, que he tenido a la vista y acepto en todas sus
partes, los servicios que a continuación se especifican y al precio que se determina.

FIRMA/S

Aclaración de firma/s