

## Consultas Realizadas

# Licitación 386306 - Mantenimiento y Soporte de Equipos de Comunicación - Ad Referéndum 2021

### Consulta 1 - Item c: "Provisión de las actualizaciones"

Consulta	Fecha de Consulta	12-01-2021
ESPECIFICACIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS - Item c: "Provisión de las actualizaciones del firmware para los equipos, obligatorias al criterio establecido por el fabricante sin cargo adicional para la AFD". Al respecto Consultamos: Al mencionar "provisión de las actualizaciones", entendemos que los equipos afectados a este servicio según PBC se encuentran en su totalidad bajo contrato. Es correcta esta premisa?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-01-2021
Se aclara que el presente llamado es para la renovación del mantenimiento y del soporte extendido de los equipos de comunicación con fabrica (en este caso con Cisco), por ende, al momento de realización de esta consulta los equipos cuentan con el manteniendo y soporte extendido por fabrica y por el proveedor actual		

### Consulta 2 - Item d: Tiempo de respuesta

Consulta	Fecha de Consulta	12-01-2021
ESPECIFICACIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS - Item d: "Disponer de un Servicio de Atención Telefónica para Soporte Técnico problemas de hardware y software que puedan solucionarse vía telefónica, con respuesta a la llamada dentro de los 30 (treinta) minutos de haber solicitado el servicio, de lunes a viernes, excepto los días feriados". Al respecto Consultamos: Si el tiempo de respuesta establecido de 30 minutos, se refiere al plazo para el primer contacto vía telefónica y/o correo electrónico o se trata del tiempo que presencialmente el/los técnico/s asignado/s deberían constituirse in situ?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-01-2021
Se aclara al oferente, que se refiere al primer contacto para las revisiones correspondientes para subsanar el posible inconveniente tal como se expresa en el párrafo consultado.		

### Consulta 3 - Item h: Reemplazo de partes defectuosas

Consulta	Fecha de Consulta	12-01-2021
ESPECIFICACIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS - Item h: " Reemplazo de partes defectuosas de los equipos siempre y cuando los desperfectos se deban al normal uso del equipo". Al respecto Consultamos: Es correcto asumir que todos los equipos afectados este servicio según PBC, están bajo contrato con el fabricante?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-01-2021
Se aclara que el presente llamado es para la renovación del mantenimiento y del soporte extendido de los equipos de comunicación con fabrica (en este caso con Cisco), por ende, al momento de realización de esta consulta los equipos cuentan con el manteniendo y soporte extendido por fabrica y por el proveedor actual		

## Consulta 4 - Item g) Soporte y Servicios

Consulta	Fecha de Consulta	13-01-2021
REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Item g) ... CISCO: Soporte y servicios de los equipos, certificación de al menos 4 CCNP (1 CCNP-DC) y 2 CCNA de Cisco y un técnico con certificación PMP o ITIL vigente al momento de la presentación de la propuesta. Al respecto Consultamos: Con relación a la solicitud de 1 CCNP-DC consultamos si se podrá aceptar indistintamente 1 CCNA-DC 0 CCNP-DC?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	18-01-2021
Remitirse a la Adenda N° 1		

## Consulta 5 - Item i) Prestación de Servicios

Consulta	Fecha de Consulta	13-01-2021
REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Item i) Para el Ítem debe contar con garantía en cuanto a su capacidad para prestar servicios de calidad, la empresa oferente deberá incluir documentos que atestigüen tener Certificado de Calidad ISO 9001 y/o Gestión de Servicios de TI (ITSM) ISO 20000 vigente en sus procesos de implementación de sistemas. Al respecto Consultamos: Si esta certificación de Calidad podrá ser opcional, dado que los servicios solicitados deberán ser ajustados a las normas y procedimientos internos de la convocante y que la experiencia, la capacidad técnica y las certificaciones requeridos en el PBC podrían ser considerados como avales suficientes?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	18-01-2021
Remitirse a la Adenda N° 1		

## Consulta 6 - inciso c: Provisión de Actualizaciones - Firmware

Consulta	Fecha de Consulta	13-01-2021
En las especificaciones técnicas se requiere servicio de "Mantenimiento y soporte extendido de los equipos CISCO según especificaciones técnicas" para los equipos citado en el punto 2 "CANTIDAD Y DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS AFECTADOS POR EL SERVICIO", inciso i "Equipos". Así mismo, en el punto 3 "ESPECIFICACIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS", inciso c, se requiere: "Provisión de las actualizaciones del firmware para los equipos, obligatorias al criterio establecido por el fabricante sin cargo adicional para la AFD". Al respecto: Cabe resaltar que las actualizaciones de firmware son provistas por el fabricante de los equipos, para lo cual exige contar con un contrato de soporte activo con el fabricante. En el PBC no se encuentran requerimientos de provisión de contrato de soporte del fabricante. Favor aclarar si los equipos cuentan con soporte activo de Cisco, o deberán formar parte de la oferta?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	18-01-2021
Se aclara al oferente que el llamado es para mantenimiento y soporte de equipos de comunicación Cisco, entiéndase que el oferente que resultare ganador del llamado debe realizar las gestiones para que los equipos de comunicación descritos en el PBC sigan teniendo contrato activo con el fabricante		

## Consulta 7 - Inciso d y Inicio J - Préstamo y/o Provisión

Consulta	Fecha de Consulta	13-01-2021
<p>En las especificaciones técnicas, Sección "REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO", inciso d, se requiere "El Oferente deberá disponer de "los equipos" necesarios para garantizar el cambio en caso de que hubiere necesidad". Asimismo en el punto 3 "ESPECIFICACIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS", inciso j expresa "...el Oferente deberá proveer "un equipo" de similares o de mayores funcionalidades al de la AFD, EN PRÉSTAMO hasta la devolución del equipo de la AFD". Al respecto consultamos. En el inciso d) indica "los equipos necesarios" para el cambio, por lo que entendemos que solicita varios equipos para reemplazo y no para préstamo? mientras en el inciso j) se refiere a un equipo para préstamo. Es correcta esta interpretación o se trata de proveer de un solo equipo para préstamo y cubrir ambos requerimientos?</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	18-01-2021
<p>Se aclara al oferente que el mismo debe disponer mínimamente de equipos de igual o mayores prestaciones de los que la AFD dispone para que en caso que los equipos de la AFD no puedan ser reparados en un plazo determinado, el oferente que resultare ganador pueda proveer de un equipo y mudar las configuraciones necesarias para seguir con la continuidad de las operaciones de la institución. Cabe mencionar que en caso que el equipo de la AFD no pueda ser reparado, por contrato de extensión de garantía el oferente debe de realizar las gestiones necesarias y disponibilizar un equipo con todas las garantías de fabrica.</p>		

## Consulta 8 - inciso c: Provisión de Actualizaciones - Firmware - Catalyst 2960

Consulta	Fecha de Consulta	13-01-2021
<p>Para los equipos citado en el punto 2 "CANTIDAD Y DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS AFECTADOS POR EL SERVICIO", en el inciso c, se requiere: "Provisión de las actualizaciones del firmware para los equipos...". Al respecto es importante señalar que las actualizaciones de firmware son provistas por el fabricante de los equipos, para lo cuál exige contar con un contrato de soporte activo. En este caso el Switch "Catalyst 2960" con número de Serie "FCQ1550Y36X" ya no cuenta con soporte del fabricante ingresando en "End of Life", por lo que no podrá brindarse actualizaciones de firmware. Enlace al anuncio: <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/switches/catalyst-2960-series-switches/eos-eol-notice-c51-730121.html">https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/switches/catalyst-2960-series-switches/eos-eol-notice-c51-730121.html</a>. Por lo expuesto, solicitamos que el mencionado equipo sea exceptuado del requerimiento de actualización de firmware.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	18-01-2021
<p>Remitirse a la Adenda N° 1</p>		

## Consulta 9 - inciso c - Catalyst 2960 - Repuestos

Consulta	Fecha de Consulta	13-01-2021
<p>El Switch "Catalyst 2960" con número de Serie "FCQ1550Y36X" ya no cuenta con soporte del fabricante ingresando en "End of Life". Por lo que solicitamos que el reemplazo de partes y/o equipo para este caso pueda cubrirse con equipos usados o "Refurbished".</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	18-01-2021
<p>Remitirse a la Adenda N° 1</p>		

## Consulta 10 - Inciso c: Provisión de Actualizaciones - Firmware - Router

Consulta	Fecha de Consulta	13-01-2021
<p>En el punto 3 "ESPECIFICACIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS", inciso c, se requiere: "Provisión de las actualizaciones del firmware para los equipos..." entre los que menciona Router. Al respecto el Router "VPN ISM module HSEC bundles for 2921 ISR platform" con número de Serie "FJC1950A12C" tiene anuncio de fin de vida del fabricante. La cobertura declarada para mantenimiento de Software es "End of SW Maintenance Releases Date: December 9, 2020", por lo que no se podrá dar cobertura al requerimiento mencionado durante los 24 meses del contrato y en lo referente a Hardware la cobertura declarada se extiende hasta el 31 de diciembre de 2022.. Enlace al anuncio: <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/routers/2900-series-integrated-services-routers-isr/eos-eol-notice-c51-737831.html">https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/routers/2900-series-integrated-services-routers-isr/eos-eol-notice-c51-737831.html</a></p> <p>Por lo expuesto, solicitamos que el mencionado equipo sea exceptuado del requerimiento de actualización de firmware y que el reemplazo de partes y/o equipo para el mencionado router pueda cubrirse con equipos usados o "Refurbished" a partir de la fecha de fin de soporte de Hardware declarado por el fabricante.</p>		
Respuesta	Fecha de Respuesta	18-01-2021
Remitirse a la Adenda N° 1		