

Pliego de Condiciones Particulares
Contratación de Servicios de administración,
operación y soporte de REDuy y REDsalud

Licitación Pública N° 6/2021

**Comprador: AGESIC (Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la
Sociedad de la Información y del Conocimiento)**

Índice General

PARTE I - Especificaciones Generales -----	4
1. Objeto del llamado-----	4
2. Normas que Regulan el Presente Llamado-----	4
3. Interpretación de las normas que regulan el presente llamado-----	5
4. Exención de responsabilidades-----	5
5. Acceso al Pliego-----	6
6. Aceptación-----	6
7. Registro Único de Proveedores-----	6
8. Presentación de ofertas-----	7
9. Requisitos de admisibilidad-----	8
10. Integración de Consorcio-----	9
11. Subcontratos-----	11
12. Oferentes extranjeros-----	11
13. Información Confidencial y Datos Personales-----	11
14. Propiedad intelectual-----	13
15. Consultas y comunicaciones-----	14
16. Apertura electrónica de las ofertas-----	15
17. Plazo y garantía de mantenimiento de las ofertas-----	16
18. Cotizaciones y precios-----	17
19. Evaluación de las ofertas-----	21
20. Adjudicación-----	35
21. Notificaciones-----	36
22. Garantía de fiel cumplimiento de contrato-----	37
23. Documentación a presentar por el Adjudicatario-----	38
24. Inicio de actividades-----	38
25. Forma de pago-----	39
26. Actualización de precios-----	40
27. Obligaciones del adjudicatario-----	41
28. Obligaciones laborales del adjudicatario-----	41
29. Incumplimientos-----	42
30. Mora y Sanciones-----	43
31. Causales de rescisión-----	43
PARTE II.- Especificaciones técnicas -----	45
1. REDuy - REDsalud-----	45
2. Alcance y descripción de los servicios*-----	45
3. Licencias de software-----	46
4. Actividades a realizar (aplica a los ítems 1, 2 y 3)-----	46
5. Ciberseguridad-----	52
5.1. Gobernanza-----	52
5.2. Detección y monitoreo-----	53
5.3. Prevención y respuesta a incidentes-----	53
5.4. Gestión de ambientes productivos-----	54
6. Certificaciones-----	55
7. Niveles de Servicio (SLA)-----	55
7.1. Disponibilidad-----	56





7.2.	Incidentes	56 -
7.3.	Problemas	58 -
7.4.	Solicitudes	59 -
8.	Generación de reportes de cumplimiento	60 -
9.	Transferencia del servicio	61 -
10.	Multas y Sanciones por incumplimiento	63 -
11.	Cobertura del Servicio	64 -
11.1.	Modalidad	64 -
11.2.	Horario del Servicio	64 -
11.3.	Conectividad	65 -
11.4.	NOC (Network Operation Center)	65 -
	Anexo I - Formulario de identificación del Oferente	66 -
	Anexo II – Compromiso de No Divulgación	67 -
	Anexo III – Recomendaciones sobre la oferta en línea	69 -
	Anexo IV – Formatos de Presentación Sugeridos	72 -
1.1	Experiencia en administración, operación y soporte de redes	72 -
1.2	Experiencia en servicios de soporte en sitio (“Squad”)	72 -
1.3	Experiencia en seguridad informática	73 -
1.4.	Certificaciones	73 -
2.	Nómina de presentación del equipo de trabajo	74 -
	Anexo V – REDuy – REDsalud	81 -
	REDSalud	83 -



PARTE I - Especificaciones Generales

1. Objeto del llamado

El presente llamado tiene como objeto la contratación de servicios de administración, operación y soporte -remoto y en sitio- de las redes estatales REDuy y REDsalud, desplegadas en todo el territorio nacional, de acuerdo con los siguientes ítems:

Ítem 1. Servicio mensual de administración, operación y soporte de redes (hasta 24 meses).

Ítem 2. Horas adicionales para administración, operación y soporte de redes (hasta 200 horas).

Ítem 3. Horas adicionales para proyectos (hasta 400 horas).

Los servicios solicitados y las especificaciones técnicas de los mismos se encuentran detallados en la [**PARTE II: “Especificaciones Técnicas” y ANEXO V “REDuy”, “REDSalud”**](#) del presente Pliego.

2. Normas que Regulan el Presente Llamado

- Ley N° 19.924, de 18 de diciembre de 2020.
- Ley N° 19.889, de 09 de julio de 2020.
- Ley N° 19.355, de 19 de diciembre de 2015.
- Ley N° 18.362, de 6 de octubre de 2008.
- Ley N° 18.098, de 12 de enero de 2007, Ley N° 18.099, de 24 de enero de 2007 y Ley N° 18.251, de 6 de enero de 2008.
- Ley N° 16.736, de 5 de enero de 1996, Artículo 42.
- Ley N° 16.134, de 24 de setiembre de 1990 Artículo 8.
- Decreto N° 131/014, de 19 de mayo de 2014 (Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los contratos de suministros y servicios no personales).
- Decreto N° 142/018 de 14 de mayo 2018 (Presentación y apertura electrónica de ofertas).
- Decreto N° 155/013 de 21 de mayo de 2013 (Registro Único de Proveedores del Estado).
- Texto Ordenado de la Contabilidad y Administración Financiera del Estado (TOCAF), aprobado por el Decreto N° 150/012 de 11 de mayo de 2012



- Decreto N° 371/010 de 14 de diciembre de 2010 (Subprograma de Contratación Pública para el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas).
- Decreto N° 13/009 de 13 de enero de 2009 (Consideración de productos nacionales).
- Decreto N° 395/998 de 30 de diciembre de 1998. (Sistema Integrado de Información Financiera).
- Decreto N° 500/991 de 27 de setiembre de 1991 (Procedimiento Administrativo).
- Leyes, decretos y resoluciones vigentes en la materia, a la fecha de apertura de la presente licitación.

3. Interpretación de las normas que regulan el presente llamado

En la interpretación del presente Pliego, se tendrá en cuenta la necesidad de promover la uniformidad en su aplicación y la gestión electrónica del procedimiento, así como asegurar la observancia de los principios generales de actuación y contralor de los organismos estatales en materia de contratos del Estado.

Lo dispuesto en el presente Pliego prevalecerá sobre cualquier condición o estipulación que se establezca en la oferta o en cualquier otro documento que aporte el oferente o adjudicatario.

Cualquier estipulación que realice el oferente, destinada a restringir y/o limitar la responsabilidad se tendrá como no presentada; sin perjuicio del derecho que le asista en cuanto a las eximentes previstas por la legislación vigente.

4. Exención de responsabilidades

AGESIC se reserva el derecho de desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, de desestimar las ofertas que no se ajusten a las condiciones del presente llamado; reservándose también el derecho a rechazarlas si no las considera convenientes, sin generar derecho alguno de los participantes a reclamar por concepto de gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios.

En ese sentido, será responsabilidad de los oferentes sufragar todos los gastos relacionados con la preparación y presentación de sus ofertas. AGESIC no será responsable en ningún caso por dichos costos, cualquiera sea la forma en que se realice la licitación o su resultado.

No se reconocerán, pagarán o reintegrarán conceptos de gastos del adjudicatario no cotizados por



éste como parte de la oferta o reconocidos expresamente en el presente Pliego o los contratos que AGESIC firmare con el adjudicatario.

AGESIC podrá, por cualquier causa y en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de ofertas, modificar los documentos de licitación mediante “enmiendas” y/o “aclaraciones”, ya sea por iniciativa propia o en atención a aclaraciones solicitadas por los oferentes. Ambas serán publicadas en la página de [Compras Estatales](#).

5. **Acceso al Pliego**

El presente Pliego puede obtenerse en los sitios web de [Compras Estatales](#) y [AGESIC](#). El mismo no tiene costo.

6. **Aceptación**

Por el sólo hecho de presentarse al llamado, se entenderá que el oferente conoce y acepta sin reservas los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego de Condiciones, en todos sus artículos y Anexos. En caso de que el oferente contradiga lo dispuesto en el presente pliego quedará descalificado.

Asimismo, se entenderá que el oferente hace expreso reconocimiento y manifiesta su voluntad de someterse a las Leyes y Tribunales de la República Oriental del Uruguay, con exclusión de todo otro recurso.

A su vez, se entenderá que el mismo, declara no encontrarse comprendido en ninguna disposición que expresamente le impida contratar con el Estado, conforme al artículo 46 del TOCAF, y demás normas concordantes y complementarias aplicables.

7. **Registro Único de Proveedores**

A los efectos de aceptar ofertas, los proveedores deberán estar INSCRIPTOS en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), conforme a lo dispuesto por el Decreto del Poder Ejecutivo N° 155/013 de 21 de mayo de 2013, los que podrán estar en cualquiera de los siguientes estados: EN INGRESO o ACTIVO. No se aceptarán ofertas de proveedores que no se encuentren inscriptos en dicho Registro

Para el caso de intención de Consorcios, todas las empresas que conforman el mismo deberán



estar inscritas en el RUPE, de acuerdo con lo establecido en el párrafo precedente.

En virtud de lo establecido en los artículos 9 y siguientes del Decreto mencionado, el registro en RUPE se realiza directamente por el proveedor vía internet, por única vez, quedando el mismo habilitado para ofertar en los llamados convocados por todo el Estado. Podrá obtenerse la información necesaria para dicho registro, en la [Guía para la Inscripción en RUPE](#).

Para culminar el proceso de inscripción, según lo dispuesto en la normativa referida, el interesado o un representante autorizado, deberá exhibir la documentación correspondiente en forma presencial, para lo cual deberá asistir a un punto de atención personalizada, siendo AGESIC uno de los organismos habilitados al efecto. El proceso culmina con la validación de la documentación aportada por el proveedor, por parte de un Escribano Público del Estado y con la adquisición del estado "ACTIVO" en RUPE. [Puntos de Atención](#).

8. Presentación de ofertas

Las propuestas deberán ser presentadas exclusivamente en formato electrónico, mediante el ingreso de las mismas en el sitio web de [Compras Estatales](#). **Por consultas al respecto deberán comunicarse al + (598) 26045360, Atención a proveedores en el horario de lunes a domingo de 08:00 a 21:00 horas o [descargar el siguiente instructivo de Cómo Ofertar en Línea](#).**

La oferta deberá ingresarse en el sitio web mencionado, en formatos abiertos, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado.

El sistema soporta archivos con extensión: (.txt) (.rtf) (.pdf) (.doc) (.docx) (.xls) (.xlsx) (.odt) (.ods) (.zip) (.rar) y (.7z). El tamaño máximo por archivo es de 100 Mb.

Constituye una carga del oferente constatar que los archivos enviados se correspondan con el objeto del llamado y hayan sido ingresados correctamente en la plataforma electrónica.

Toda información y/o documentación deberá estar redactada en idioma español, con excepción de la documentación y folletos de productos, que podrá ser presentada en español o inglés.

La oferta debe brindar información clara y fácilmente legible sobre lo ofertado.



Los oferentes están obligados a presentar toda la información que sea necesaria para evaluar sus ofertas en cumplimiento de los requerimientos exigidos.

La oferta en línea garantiza que la misma no será vista hasta el momento de apertura del llamado. La plataforma electrónica recibirá ofertas únicamente hasta el momento fijado para su apertura en la convocatoria respectiva. Esta plataforma garantiza el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el inciso final del artículo 63 del TOCAF.

No podrán conocerse las ofertas ingresadas a la plataforma electrónica, ni siquiera por la Administración contratante, hasta tanto se cumpla la fecha y hora establecida para la apertura de las mismas.

Asimismo, las ofertas serán rechazadas cuando contengan cláusulas consideradas abusivas, atendiendo, aunque no únicamente, a lo dispuesto por la Ley N° 17.250 de 13 de agosto de 2000 y su Decreto reglamentario 244/2000 de 23 de agosto de 2000 (Ref.: Relaciones de consumo).

Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo y presentarlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el artículo 48 del TOCAF

9. Requisitos de admisibilidad

El oferente deberá presentar la siguiente documentación:

Formulario de Identificación del Oferente (Anexo I) firmado por titular o representante de la empresa acreditado en RUPE con firma electrónica avanzada o en su defecto podrá ser firmado en soporte papel y digitalizado. En este último caso, AGESIC se reserva el derecho de exigir oportunamente la presentación del original en la instancia que estime pertinente o en el caso de que el oferente resulte adjudicatario. Tratándose de sociedades comerciales, en caso de que la representación esté a cargo de dos o más socios actuando conjuntamente, deberá firmarse por todos. **Para el caso de los proveedores cuyo estado en RUPE se encuentre EN INGRESO, se solicita presentar junto al mencionado formulario firmado la documentación notarial acreditante de la representación invocada.**



- En caso de **intención de Consorcio**, todas las empresas que lo integren deberán identificarse en dicho formulario, incluyendo además la carta compromiso firmada por los representantes legales de cada empresa por la cual se comprometen a constituir el consorcio, conforme a lo establecido en el numeral siguiente “Integración de Consorcio”.
- **Certificado de BSE:** AGESIC constatará en RUPE la vigencia o exoneración del Certificado del Banco de Seguros del Estado que acredite el cumplimiento de la Ley N° 16.074 de 10 de octubre de 1989 sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. **En caso de que la empresa no posea empleados ni personal a cargo, y no haya gestionado el certificado negativo correspondiente, deberá presentar Declaración Jurada firmada por el representante correspondiente que acredite dicha situación.** Para el caso de oferentes extranjeros y a los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en la mencionada normativa, se constatará la vigencia de constancia similar expedida en su país de origen o en su defecto la presentación de Declaración Jurada que acredite que tal constancia no existe, o de que la empresa no posee empleados ni personal a cargo.
- **Resumen no confidencial conforme al numeral 13 “Información Confidencial y Datos Personales”.**

En caso de constatarse omisiones y/o incumplimientos en la presentación de la documentación e información requerida antes mencionada, o no sean presentadas en las condiciones solicitadas, AGESIC podrá otorgar a los oferentes un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles conforme a lo preceptuado en el Art. 65 del TOCAF, a efectos de realizar las subsanaciones correspondientes. Dicho plazo podrá ampliarse para el caso de proveedores del exterior, y en tal caso, se aplicará a todos los oferentes.

10. Integración de Consorcio

Si dos o más empresas resolvieran presentarse a la licitación integrando un Consorcio, además de la **documentación solicitada para cada una de ellas**, deberán presentar una carta compromiso firmada por los representantes legales de cada empresa por la cual se comprometen a constituir el consorcio de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 17, 501, 502, 503 y concordantes de la Ley N° 16.060 de 4 de setiembre de 1989 (Suscripción del contrato, inscripción del mismo en el Registro Público de Comercio y publicación de un extracto en el Diario Oficial), en caso de resultar adjudicatarios. La inscripción y publicación será obligatoria realizarla en nuestro país.



A los efectos precedentes, se deberá indicar:

- Empresas que conformarán el Consorcio.
- Razones de complementariedad que justifican la asociación.
- Compromiso de no modificar los términos del documento de asociación hasta la finalización del contrato. Este documento deberá estar formulado de acuerdo y de conformidad con las disposiciones legales vigentes en la República Oriental del Uruguay, cualquiera sea la nacionalidad de las empresas.
- Porcentaje en el que facturarán el objeto de la presente licitación cada uno de los integrantes del Consorcio.

El documento que acredite la constitución del consorcio deberá establecer expresamente que los integrantes del mismo responderán en forma mancomunada y solidaria durante la ejecución del contrato. Asimismo, deberá expresar la indivisibilidad de las obligaciones contraídas ante AGESIC, y la no modificación del acta o contrato de Consorcio, sin la previa autorización de dicha Agencia.

Sólo se aceptarán consorcios constituidos por empresas nacionales.

No se aceptarán garantías a nombre del futuro Consorcio a constituirse.

El adjudicatario dispondrá de un plazo de **30 (treinta) días hábiles** a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución de adjudicación, para presentar testimonio por exhibición de la primera copia de la escritura de constitución del consorcio, inscripción y publicación. En caso de incumplimiento no justificado, AGESIC podrá adjudicar al oferente que le siga en el orden de prelación o desistir del llamado.

Todas las empresas que conformen el Consorcio deberán estar inscriptas en RUPE e ingresar la cotización en SICE, a fin de habilitar la facturación de acuerdo a los porcentajes detallados en la Carta Compromiso, si correspondiere. En caso contrario sólo podrá facturar la empresa que cotiche en línea.



11. Subcontratos

En caso de subcontratar a una empresa para la ejecución del objeto de la presente Licitación, deberá presentarse una carta compromiso entre el oferente y la empresa a subcontratar, en la que se especifiquen los términos y el alcance de la subcontratación pretendida.

No se podrán subcontratar empresas extranjeras.

En caso de que la empresa subcontratada no ejecute o no continúe en su ejecución de acuerdo a lo acordado en la carta de compromiso, el adjudicatario deberá comunicar dicha situación a AGESIC, garantizando el fiel cumplimiento de la prestación correspondiente.

A su vez, cabe destacar que, al evaluar los **antecedentes** y **experiencia** del oferente no se considerará a la empresa subcontratada.

12. Oferentes extranjeros

No se aceptarán oferentes extranjeros.

13. Información Confidencial y Datos Personales

En caso de que los oferentes presentaren información considerada confidencial, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 literal I) de la Ley N° 18.381 de Acceso a la Información Pública de 17 de octubre de 2008 y del art. 65 del TOCAF, la misma deberá ser ingresada indicando expresamente tal carácter y en archivo separado a la parte pública de su oferta.

A esos efectos, deberá presentarse en la parte pública de su oferta un “resumen no confidencial”, breve y conciso, que indique qué tipo de información se calificó como confidencial, en mérito a lo dispuesto en el Decreto N° 232/010 de 02 de agosto de 2010.

Se considera información confidencial entre otros la información de clientes, la que refiera al patrimonio del oferente, la que puede ser objeto de propiedad intelectual y aquellas de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la mencionada Ley de Acceso a la Información, y demás normas concordantes y complementarias.



No se considera información confidencial, la relativa a los precios, la descripción de bienes y servicios ofertados ni las condiciones generales de la oferta, así como tampoco aquella información que sea esencial para la evaluación y comparación con el resto de las ofertas, conforme al Dictamen N° 07/2017 del Consejo Ejecutivo de la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) de fecha 09 de junio de 2017.

A modo de ejemplo, en caso de ser objeto de evaluación, no pueden considerarse ni calificarse como confidenciales los antecedentes de las empresas oferentes, el enfoque metodológico del trabajo propuesto ni el Curriculum Vitae de los profesionales integrantes del equipo de trabajo propuesto.

En caso que el oferente presente información o adjunte documentación con carácter de confidencial, cuando su naturaleza no sea tal, conforme a la normativa vigente, o no lo haga en las condiciones establecidas en el presente numeral, podrá NO ser considerada al momento de la evaluación, si a criterio de la Administración dicha exclusión de la parte pública de la oferta, hubiera afectado la igualdad de los oferentes.

El carácter de confidencialidad otorgado a la información presentada, no será de aplicación para el Tribunal de Cuentas, ni para otras entidades públicas que deban participar en el presente proceso de contratación a efectos de cumplir con sus respectivos cometidos.

A modo de ejemplo, si quisieran presentarse antecedentes con la Organización AGESIC protegiendo su identidad, la Agencia debería estar incluida como cliente en el detalle de la experiencia de la empresa contenida en la parte no confidencial de su oferta, referenciando su nombre de la siguiente manera:

Contenido del Archivo No Confidencial	Contenido del Archivo Confidencial
Cliente A, proyecto xxx (y demás información solicitada a los efectos de la evaluación)	Cliente A = AGESIC

A su vez, tal como se especifica en párrafos anteriores deberá presentarse en la parte pública de su oferta un “resumen no confidencial”, que indique que dicha información se calificó como confidencial.



Para el caso que las ofertas contengan datos personales, el oferente, en caso de corresponder, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data N° 18.331 de 11 de agosto de 2008, 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.

Asimismo, el Proveedor se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso de conformidad con la precitada Ley y el Decreto N° 414/2009 de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización expresa y documentada de AGESIC.

En ningún caso el acceso a datos personales podrá entenderse como cesión o permiso para su libre utilización por parte del Proveedor.

El Proveedor se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información

14. Propiedad intelectual

Todos los desarrollos, entregables, estudios, informes, gráficos u otros materiales preparados o desarrollados por el adjudicatario para AGESIC en virtud de esta contratación, serán propiedad de AGESIC, quien podrá en consecuencia, replicar, difundir, modificar y hacer uso de los mismos, sin que el proveedor tenga derecho a cobro de compensación y/o indemnización por dicha utilización.

La empresa y/o cualquiera de sus integrantes, no podrá hacer uso de ninguna de las piezas, elementos o diseños realizadas para AGESIC en otros proyectos de índole nacional o internacional. Sin perjuicio de lo anterior, AGESIC autoriza al proveedor a utilizar este trabajo como antecedente a ser presentado ante diferentes organizaciones de forma de acreditar su experiencia técnica en la materia.

El Proveedor se compromete a prestar absoluta colaboración en la generación de la documentación y/o información que fuera necesaria para efectuar los registros correspondientes.



A todos estos efectos serán de aplicación en cuanto corresponda, las Leyes N° 9.739 de 17/12/1937 (derechos de autor y conexos), N° 17.011 de 25/09/1998 (marcas), N° 17.164 de 02/09/1999 (patentes, modelos de utilidad y diseños industriales) sus modificativas y Decretos reglamentarios respectivos.

El Proveedor, declara ser titular de los derechos que cede y, en su mérito, indemnizará y librá de toda responsabilidad a AGESIC y a sus funcionarios en caso de pleitos, acciones o procedimientos administrativos y/o judiciales, reclamaciones, demandas, pérdidas, daños, costos y gastos de cualquier naturaleza, incluyendo gastos y honorarios por representación legal que AGESIC tenga que incurrir como resultado de transgresión o supuesta transgresión de dichos derechos, sean estos derechos de patente, uso de modelo, diseño, marca registrada, derecho de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual registrado o no, o ya existente a la fecha del Contrato, debido la instalación de los bienes o su uso en el país, así como por cualquier circunstancia derivada del cumplimiento de este Contrato por el Proveedor.

Si se entablara un proceso legal o una demanda contra AGESIC como resultado de alguna de las situaciones indicadas, AGESIC notificará prontamente al Proveedor y éste por su propia cuenta y en nombre de AGESIC responderá a dicho proceso o demanda y realizará las negociaciones necesarias para llegar a un acuerdo, sin perjuicio que AGESIC mantendrá siempre la opción de articular su propia defensa.

15. Consultas y comunicaciones

A todos los efectos de comunicación, AGESIC pone a disposición de los interesados la siguiente vía de contacto:

- Correo electrónico: adquisiciones@agesic.gub.uy

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

Los oferentes podrán formular por escrito las consultas o aclaraciones que consideren necesarias hasta 3 (tres) días hábiles antes de la fecha prevista para la apertura de las ofertas.



Los oferentes podrán solicitar prórroga para la fecha de apertura de las ofertas hasta 3 (tres) días hábiles antes de la fecha de apertura previa establecida. Esta solicitud deberá ser por escrito y fundamentando la misma. AGESIC se reserva el derecho de atender la solicitud o desestimarla.

En ambos casos, vencidos los términos mencionados, AGESIC no estará obligada a pronunciarse.

Las consultas o solicitudes de prórrogas presentadas dentro de los plazos referidos, serán respondidas en un plazo no mayor a 2 (dos) días hábiles, mediante correo electrónico, sin perjuicio de las publicaciones que correspondan.

Los plazos estipulados precedentemente se consideran hábiles, entendiéndose por tales aquellos en que funcionen las oficinas de la Administración Pública conforme al artículo 113 del Decreto N° 500/991.

16. Apertura electrónica de las ofertas

La apertura de las ofertas se efectuará en forma automática en la fecha y hora indicada. El acta será remitida por el SICE a la o las direcciones electrónicas previamente registradas por cada oferente en la sección de “Comunicación” incluida en “Datos Generales” prevista en la aplicación Registro Único de Proveedores del Estado.

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.

Asimismo, el acta de apertura será publicada automáticamente en la web de [Compras Estatales](#). En consecuencia, dicha acta permanecerá visible para todos los oferentes en la plataforma electrónica, por lo cual 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.

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 mismas.

Asimismo, las ofertas quedarán visibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información que sea entregada en carácter confidencial, según lo dispuesto en el numeral 13 “Información Confidencial y Datos Personales” del presente Pliego.



Los oferentes podrán hacer observaciones respecto de las ofertas dentro de un plazo de 5 (cinco) días hábiles a contar del día siguiente a la fecha de apertura. Las observaciones deberán ser cursadas a través de la dirección de correo adquisiciones@agesic.gub.uy; en el caso de recibirse observaciones respecto de las ofertas fuera del plazo anteriormente establecido, será potestad de AGESIC su consideración o no.

Solo cuando la administración contratante solicite salvar defectos o carencias de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada.

AGESIC se reserva el derecho de solicitar a los oferentes, en cualquier momento antes de la adjudicación, las aclaraciones que considere necesarias respecto de cualquier información contenida en sus ofertas.

AGESIC no podrá solicitar a los oferentes aclaraciones o información que modifique el contenido de las ofertas presentadas. Asimismo **las respuestas de los oferentes a pedidos de AGESIC no podrán contener información que modifique sus ofertas, de así suceder, dicha información no será considerada por AGESIC.**

Apertura electrónica de ofertas	
País:	Uruguay
Fecha:	lunes 16 de setiembre de 2021
Hora:	13:00 horas

17. Plazo y garantía de mantenimiento de las ofertas

Las ofertas serán válidas y obligarán al oferente por el término de 90 (noventa) días calendario, a contar desde el día siguiente al de la apertura de las mismas, a menos que, antes de expirar dicho plazo, AGESIC ya se hubiera expedido respecto de ellas.

El vencimiento del plazo establecido precedentemente no liberará al oferente, a no ser que medie notificación escrita a AGESIC, manifestando su decisión de retirar la oferta y a falta de pronunciamiento de esta última en el término de 10 (diez) días hábiles perentorios.



En caso de corresponder la presentación de la garantía de mantenimiento de ofertas conforme a lo dispuesto por el inciso 5 del artículo 64 del TOCAF, el oferente podrá optar por su presentación mediante Póliza de Seguro de Fianza emitida por una empresa aseguradora instalada en Uruguay o por fianza, aval o garantía de un Banco establecido en el país, por un monto de \$ 500.000,00 (pesos uruguayos quinientos mil con 00/100) de acuerdo a lo dispuesto en el artículo mencionado. Cabe señalar que a los efectos de este llamado la misma **no es obligatoria**.

En caso de que el oferente optare por su presentación y dada la emergencia sanitaria por COVID-19 que está transitando el país, se deberá adjuntar la garantía con la oferta en el sitio web de Compras Estatales. Luego, AGESIC solicitará oportunamente el documento original.

En este caso, los oferentes que no resultaren adjudicatarios dispondrán de un plazo de 15 (quince) días corridos a partir de la notificación de la Resolución de adjudicación para retirar dicho documento. Vencido este plazo y en caso de no hacerlo, AGESIC procederá conforme a lo dispuesto en el Art. 64 inciso final del TOCAF.

18. Cotizaciones y precios

La moneda de cotización deberá ser **pesos uruguayos (\$)** y se deberá cotizar en línea en el sitio web de **Compras Estatales desglosando los impuestos que correspondan adicionarle**. En todos los casos, siempre que la información referente a los impuestos, incluidos o no, en el precio, no surja de la propuesta, se considerará que el precio cotizado incluye todos los impuestos.

El proveedor deberá cotizar obligatoriamente todos los ítems y cantidades solicitadas.

En el Sitio web de [Compras Estatales](#) deberá ingresar su cotización de acuerdo a la siguiente tabla:



Tabla de cotizaciones SICE

Ítem	Descripción	Código SICE	Medida de Variante	Cantidad (hasta)	Unidad	Precio unitario en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
1	Servicio mensual de administración, operación y soporte de redes	32168 - ADMINISTRACIÓN DE RED	---	24	MESES		
2	Horas adicionales para administración, operación y soporte de redes	32168 - ADMINISTRACIÓN DE RED	---	200	HORAS		
3	Horas adicionales para proyectos	4771 - SERVICIO DE CONSULTORÍA	Administración de redes	400	HORAS		
Importe total en \$ con impuestos							

Los precios **deberán ser inequívocamente asociables** (corresponder) con cada ítem ofertado. Cualquier incongruencia al respecto podrá dar lugar a la descalificación de la oferta.

Modo de cotizar en línea:

A efectos de ingresar su oferta, el oferente deberá seleccionar la opción "Ofertar en línea", luego de lo cual se desplegará una pantalla, con la opción de ofertar el Ítem a cotizar seleccionando "Ofertar en este ítem".

Luego de seleccionada esta opción, se desplegará un formulario electrónico donde el oferente deberá indicar la información solicitada para su cotización, según el siguiente detalle:

Ítem 1 – Servicio mensual de administración, operación y soporte de redes

Al momento de cotizar el **ítem 1 "Servicio mensual de administración, operación y soporte de redes"**, el oferente visualizará en el sitio web de compras estatales una línea con el producto **32168 - ADMINISTRACIÓN DE RED**, Cantidad 24 (veinticuatro) y unidad MESES.

Concepto	Cantidad máxima (hasta)	Precio unitario en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
Servicio mensual de administración, operación y soporte de redes	24 meses		
Importe total en \$ con impuestos			



Al momento de ingresar su oferta en el formulario de cotización en línea, el proveedor deberá ingresar los siguientes datos:

- En el campo variación no es necesario ingresar información.
- **En el campo cantidad** deberá ingresarse el valor 24 (veinticuatro).
- **En el campo precio unitario sin impuestos**, deberá ingresar el valor mes sin impuestos del servicio de administración, operación y soporte de redes.

Ítem 2 - Horas adicionales para administración, operación y soporte de redes

Al momento de cotizar el ítem 2 “**Horas adicionales para administración, operación y soporte de redes**”, el proveedor visualizará en el sitio web de compras estatales una línea con el producto **32168 - ADMINISTRACIÓN DE RED**, Cantidad 200 (doscientos) y unidad HORAS.

Concepto	Cantidad máxima (hasta)	Precio unitario en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
Horas adicionales de administración, operación y soporte de redes	200 horas		
Importe total en \$ con impuestos			

Al momento de ingresar su oferta en el formulario de cotización en línea, el proveedor deberá ingresar los siguientes datos:

- En el campo variación no es necesario ingresar información.
- **En el campo cantidad** deberá ingresarse el valor 200 (doscientos).
- **En el campo precio unitario sin impuestos**, deberá ingresar el valor hora sin impuestos del servicio de horas adicionales de administración, operación y soporte de redes.

Ítem 3 - Horas adicionales para proyectos

Al momento de cotizar el ítem 3 “**Horas adicionales para proyectos**”, el proveedor visualizará en el sitio web de compras estatales una línea con el producto 4771 – SERVICIO DE CONSULTORÍA, medida de variante “ADMINISTRACIÓN DE RED” Cantidad 400 (cuatrocientos) y unidad HORAS.



Concepto	Cantidad máxima (hasta)	Precio unitario en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
Horas adicionales para proyectos	400 horas		
Importe total en \$ con impuestos			

Al momento de ingresar su oferta en el formulario de cotización en línea, el proveedor deberá ingresar los siguientes datos:

- En el campo variación no deberá ingresar información.
- **En el campo cantidad** deberá ingresarse el valor 400 (cuatrocientos).
- **En el campo precio unitario sin impuestos**, deberá ingresar el valor hora sin impuestos del servicio de horas adicionales para proyectos.

ATENCIÓN: En caso de no cotizar de acuerdo al presente numeral y a la **PARTE II “Especificaciones Técnicas”** del presente Pliego de Condiciones Particulares, el oferente podrá quedar **DESCALIFICADO**.

Para todos los ítems se amplía información técnica en la [PARTE II del presente Pliego: “Especificaciones Técnicas”](#).

La única oferta válida será la presentada en el sitio web de Compras Estatales.

AGESIC se reserva el derecho de corregir cualquier error evidente, así como de cálculo o aritmético que surja de las ofertas presentadas en la presente Licitación, sin perjuicio de solicitar las aclaraciones que se consideren pertinentes.

En caso de discrepancias entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de Compras Estatales, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la línea de cotización.



A su vez, AGESIC se reserva la facultad de otorgar un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles, conforme lo dispuesto en el artículo 65, inciso 7 del TOCAF, en caso de discrepancias que se deban a errores evidentes, errores de cálculo o aritméticos.

19. Evaluación de las ofertas

Se evaluarán las ofertas desde el punto de vista formal, técnico, y económico, dando lugar al rechazo de aquellas que no se ajusten a los requerimientos y especificaciones sustanciales descritas en el presente Pliego.

AGESIC se reserva el derecho de determinar a su exclusivo juicio y en forma definitiva si los oferentes poseen la capacidad técnica y financiera para realizar el suministro y prestación de servicios requeridos en la presente licitación.

De la misma forma, AGESIC se reserva el derecho de considerar, a su exclusivo criterio, ofertas que contengan apartamientos menores con respecto a lo indicado en este Pliego y conforme a lo dispuesto en el TOCAF.

AGESIC podrá considerar como aspecto preponderante en la evaluación de las ofertas: los antecedentes de los oferentes relacionados con la conducta comercial y/o contrataciones anteriores; la falta de antecedentes; o de existir, que carezcan éstos de relación directa con el objetivo principal del llamado, conforme se establece en los párrafos siguientes.

AGESIC se reserva el derecho de realizar por su cuenta las averiguaciones pertinentes a fin de constatar la veracidad de la información presentada en la oferta, así como las consultas necesarias al oferente.

Cuando corresponda, AGESIC podrá utilizar los mecanismos de mejora de ofertas o negociación, de acuerdo a lo previsto en el artículo 66 del TOCAF.

Etapas de evaluación de las ofertas

Luego de la apertura electrónica de ofertas, se procederá a evaluar todas las propuestas recibidas en 3 (tres) etapas correlativas y eliminatorias cada una de ellas.

La ponderación de los factores de evaluación definidos será la siguiente:



Evaluación	Ponderación
Técnica	60%
Económica	40%

El puntaje total de cada oferta estará dado por la suma de T + P, donde:

$$T = \text{Puntaje Técnico} * 0,60$$

$$P = \text{Puntaje Económico} * 0,40$$

En caso de que el resultado de T y/o P tenga decimales, se aplica el siguiente criterio: si el valor del primer decimal es 5 o más, aumenta el valor del resultado al número entero siguiente del último número en 1.

La propuesta seleccionada será la que obtenga el puntaje mayor en la suma T+P y cumpla sustancialmente con lo requerido.

a) Etapa 1: Control formal y de admisibilidad:

Efectuada la apertura, se realizará el control formal y de admisibilidad de las propuestas presentadas resultando inadmisibles aquellas que:

- No fueran presentadas en tiempo y por los medios establecidos en el presente llamado;
- No se encontraran inscriptas en RUPE.
- No cumplan con la presentación de la documentación exigida en el numeral 9 “Requisitos de Admisibilidad”, en los términos dispuestos por dicho numeral.
- Contradigan disposiciones del Pliego o la normativa vigente.

b) Etapa 2: Evaluación Técnica (60%)

Aquellas ofertas que hayan superado el juicio de admisibilidad serán evaluadas técnicamente y puntuadas de 0 a 100 puntos, de acuerdo al siguiente detalle:



Criterios de Evaluación		Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
1. Experiencia de la Empresa	1.1 Experiencia en administración, operación y soporte de redes	6	18
	1.2 Experiencia en servicios de soporte en sitio ("squad")	3	9
	1.3 Experiencia en seguridad informática	1	2
	1.4 Certificaciones	0	1
2. Experiencia y formación del equipo de trabajo		25	70
Puntaje Total		35	100

Para superar la presente evaluación técnica, deberá superar los puntajes mínimos establecidos para cada criterio y subcriterio de evaluación, y obtener un puntaje técnico mayor o igual a 35 puntos.

En referencia a la información solicitada, considerar lo establecido en el numeral 13 Información Confidencial y Datos Personales.

1. Experiencia de la empresa (30 puntos)

A efectos de realizar la evaluación de la experiencia de la empresa, se solicita a los oferentes detallar los antecedentes solicitados, considerando los siguientes aspectos:

- A los efectos de la presente evaluación, para el cómputo de plazos se tomará la fecha del acta de apertura de ofertas. Se solicita que los plazos se indiquen detallando mes y año correspondiente. **No se considerará la experiencia adquirida por el oferente con fecha anterior a la solicitada en cada uno de los factores de evaluación.**
- En caso de no indicar el mes de inicio y fin del período, se evaluará aplicando un criterio restrictivo. Por ejemplo, si se especifica para el inicio del periodo año 2011 se considerará la fecha 01/01/2012. De igual manera, si se especifica como fecha de fin del periodo año 2012, se considerará la fecha 31/12/2011.



1.1 Experiencia en administración, operación y soporte de redes

Se evaluará su experiencia en la prestación de servicios de administración, operación y soporte de redes de un porte mayor a 50 nodos en los últimos 10 años a **clientes nacionales** (públicos y/o privados). A tales efectos se solicita detallar la siguiente información:

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de un contacto o referente técnico del cliente	
Breve descripción de redes a las que se brindó el servicio de administración, operación y soporte, en donde se incluya cantidad de nodos y protocolos de red (WAN/LAN)	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2018	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2020	

Asignación de puntaje (mínimo 6 puntos, máximo 18 puntos):

A) Experiencia con clientes nacionales del sector privado

- Se otorgarán 1,5 puntos cada 18 meses de experiencia en el sector privado
- Se otorgarán 1,5 puntos por cada 4 clientes del sector privado

B) Experiencia con clientes nacionales del sector público

- Se otorgarán 2,5 puntos por cada 18 meses de experiencia en el sector público
- Se otorgarán 1,5 puntos por cada 4 clientes del sector público

1.2 Experiencia en servicios de soporte en sitio (“Squad”)

Se evaluará su experiencia en la prestación de servicios de soporte en sitio (“squad”) de redes de un porte mayor a 50 nodos en los últimos 10 años a **clientes nacionales** (públicos y/o privados). A tales efectos se solicita detallar la siguiente información:



A tales efectos se solicita detallar la siguiente información:

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de un contacto o referente técnico del cliente	
Breve descripción de los servicios prestados	
Cantidad de nodos del cliente por zona: Zona A - Montevideo y zona metropolitana 0 40 Km Zona B - 41 km 150 km de Montevideo Zona C - 151 km 300 km de Montevideo Zona D - Más de 301 km de Montevideo	
¿En zonas C o D, el servicio de soporte en sitio estuvo gestionado por un representante de servicios técnicos radicado en una de esas zonas? SI/NO y especificar zona (C y/o D)	
Fecha de inicio, ej. 01/2018	
Fecha de fin, ej. 01/2020	

Asignación de puntaje (mínimo 3 puntos, máximo 9 puntos)

- **Se otorgará 1 punto cada 2 años de experiencia (hasta 4 puntos)**
- **Se otorgarán 3 puntos por contar con al menos un cliente en cada una de las zonas (A,B,C,D) entre los servicios presentados.**
- **Se otorgará 1 punto por contar entre los servicios presentados con evidencia de representante de servicio técnico en zona C.**
- **Se otorgará 1 punto por contar entre los servicios presentados con evidencia de representante de servicio técnico en zona D.**



1.3 Experiencia en seguridad informática

Se evaluará la experiencia de la empresa en seguridad informática aplicada en administración, operación y soporte de redes similares a las solicitadas en el Pliego en los últimos 5 años.

A tales efectos se solicita detallar la siguiente información:

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de un contacto o referente técnico del cliente	
Breve descripción de los servicios prestados y las tareas relacionadas a seguridad informática realizadas	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2018	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2020	

Asignación de puntaje (mínimo 1 punto, máximo 2 puntos):

- Se otorgará 1 punto cada 2 años de experiencia en la prestación de servicios vinculados a ciberseguridad y/o seguridad de la información.

1.4 Certificaciones

Se evaluarán las siguientes certificaciones (vigentes o en trámite de renovación de vigencia) que cumplen con los estándares de la industria en gestión de servicios de tecnologías de la información:

- ISO 9001 Gestión de la Calidad en procesos vinculados a la prestación de servicios de TI, por ejemplo, Implantación, Operación, Administración, Mantenimiento o Soporte técnico
- ISO/IEC 20000-1 Gestión de los Servicios de TI
- ISO/IEC 27001 Gestión de la Seguridad de la Información

Importante: Los oferentes deberán presentar junto a su oferta la documentación que avale la certificación a evaluar, así como su vigencia o comprobante de trámite de renovación.

Asignación de puntaje (mínimo 0 punto, máximo 1 punto):



- Se otorgará 1 punto por contar con al menos una certificación, de acuerdo a lo mencionado en los párrafos anteriores.

2. Equipo de trabajo

Experiencia y formación del Equipo de Trabajo

A efectos de evaluar el equipo de trabajo, se deberá presentar una nómina que contenga el nombre y apellido de los integrantes, indicando perfil al cual se postula.

Se solicita la presentación de los correspondientes currículums que contengan la información solicitada en la presente evaluación para cada integrante del equipo de trabajo propuesto.

El equipo de trabajo presentado deberá estar conformado por los siguientes perfiles:

- a. Gerente de servicio**
- b. Gerente de proyecto**
- c. Especialista Técnico en administración, operación y soporte de redes**
- d. Técnico en administración, operación y soporte de redes**
- e. Responsable de seguridad informática**
- f. Responsable de calidad y mesa de servicios**

Importante:

- Para los perfiles **a,b,c,f** solicitados, el oferente deberá presentar una nómina indicando nombre y apellido de un titular y un suplente hasta alcanzar la cantidad solicitada. Si el oferente presentara más de dos integrantes por perfil, AGESIC seleccionará para la evaluación a los dos primeros de la nómina. Si no existiera una nómina ordenada, AGESIC seleccionará a los primeros dos integrantes, ordenados alfabéticamente por su apellido.
- Para el perfil **d** solicitado, el oferente deberá presentar una nómina indicando nombre y apellido de dos titulares y sin especificar suplentes (ya que frente a la ausencia de un titular el otro titular debería cubrir el servicio). Si el oferente presentara más de dos integrantes para este perfil, AGESIC seleccionará para la evaluación a los dos primeros de la nómina. Si no existiera una nómina ordenada, AGESIC seleccionará a los primeros dos integrantes, ordenados alfabéticamente por su apellido.



- Para el perfil e solicitado, el oferente deberá presentar una nómina indicando nombre y apellido de un titular (sin suplente/s). Si el oferente presentara más de un integrante para este perfil, AGESIC seleccionará para la evaluación al primero de la nómina. Si no existiera una nómina ordenada, AGESIC seleccionará al primer integrante, ordenado alfabéticamente por su apellido.
- Un integrante no podrá presentarse a más de un perfil, a excepción de los perfiles a y b (Gerente de Servicio y Gerente de Proyecto), donde puede presentarse como titular de a y suplente de b, o viceversa (no pudiéndose presentar como titular de ambos).
- En caso de quedar seleccionado un mismo integrante para más de un perfil, se evaluará a este integrante sólo para el primer perfil propuesto, según el orden de los perfiles solicitados para el Equipo de Trabajo (a-f) y no será considerado en la evaluación de los otros perfiles a los que se haya presentado, a excepción de los indicado para los perfiles a y b en el punto que antecede. En caso de que como resultado de la aplicación del criterio anterior, el primer perfil quedara con un excedente de integrantes y el siguiente perfil quedara desierto, el integrante que se repite en ambos será evaluado para el perfil en el cual sea necesario cubrir una cantidad mínima de integrantes.
- Para evaluar al equipo de trabajo (declarado en la nómina presentada) se solicita en los currículums la presentación del detalle de la experiencia y formación requerida para cada uno de los perfiles dentro del equipo.
- A efectos de calcular el puntaje de cada uno de los perfiles, se realizará el promedio simple del puntaje obtenido por los integrantes seleccionados para dicho perfil (ya sean titulares o suplentes, de acuerdo a los parámetros establecidos en párrafos anteriores).
- El proveedor deberá comunicar a AGESIC cualquier modificación o baja del personal presentado en su oferta, cualquiera sea la causa, debiendo proponer un recurso sustituto, en un plazo no mayor a dos semanas previa a la sustitución. El sustituto propuesto deberá obtener un puntaje igual o superior al obtenido por el recurso a sustituir. Previo a la realización de la sustitución, el adjudicatario deberá contar con la aprobación de AGESIC.

La asignación de puntajes se realizará considerando los siguientes factores de evaluación:



Tabla de Equipo de Trabajo		Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Equipo de Trabajo			
a. Gerente de servicio		3	7
Experiencia en liderazgo de equipos responsables de administrar, operar y dar soporte a redes. a. 1 año de experiencia - 1 punto b. Más de 1 año y hasta 2 años de experiencia - 2 puntos c. Más de 2 años de experiencia - 3 puntos		1	3
Experiencia en coordinación técnica y/o gestión de proyectos de TI a. 1 año de experiencia - 0,5 puntos b. Más de 1 año de experiencia - 1 punto		0,5	1
Formación en gestión de proyectos o MBA a. Curso o maestría finalizado/a - 0,5 puntos b. Título obtenido - 1 punto		0,5	1
Formación universitaria o técnica en materia de TIC a. Formación intermedia (más del 50% de la carrera finalizado) - 1 punto b. Título obtenido - 2 puntos		1	2
b. Gerente de proyectos		2	5
Experiencia como gerente de proyectos a. 1 año de experiencia - 1 punto		1	3



<p>b. Más de 1 año y hasta 2 años de experiencia - 2 puntos</p> <p>c. Más de 2 años de experiencia - 3 puntos</p>		
<p>Formación en gestión de proyectos</p> <p>a. Curso finalizado 0,5 puntos</p> <p>b. Título obtenido 1 punto</p>	0,5	1
<p>Formación en ITIL y/o metodologías ágiles</p> <p>a. Curso finalizado 0,5 puntos</p> <p>b. Título obtenido 1 punto</p>	0,5	1
<p>c. Especialista técnico en administración, operación y soporte de redes</p>	8,5	23
<p>Experiencia como coordinador responsable de equipos de administración, operación y soporte de redes privadas (configuración, diagnóstico, resolución de problemas complejos e incidentes con interacción de clientes).</p> <p>a. De 1 a 3 años de experiencia - 3 puntos</p> <p>b. Más de 3 años de experiencia - 7 puntos</p>	3	7
<p>Experiencia en el manejo de sistemas de monitoreo de redes privadas.</p> <p>a. De 1 año a 3 años de experiencia - 1 punto</p> <p>b. Más de 3 años de experiencia - 2 puntos</p>	1	2
<p>Experiencia en configuración centralizada de redes privadas.</p> <p>a. De 1 año a 3 años de experiencia - 1 punto</p> <p>b. Más de 3 años de experiencia - 2 puntos</p>	1	2
<p>Experiencia como responsable del diseño, configuración y puesta</p>	2	5



<p>en producción de nuevas arquitecturas de redes privadas.</p> <p>a. De 1 a 2 proyectos - 2 puntos</p> <p>b. Más de 2 proyectos y hasta 5 proyectos – 3,5 puntos</p> <p>c. Más de 5 proyectos - 5 puntos</p>		
<p>Experiencia en tecnologías Cisco</p> <p>a. De 1 a 3 años de experiencia - 1 punto</p> <p>b. Más de 3 años de experiencia - 2 puntos</p>	1	2
<p>Certificación CCNA</p> <p>a. Sin certificación – 0 puntos</p> <p>b. Certificación Cisco Certified Network Associate – 1 punto</p>	0	1
<p>Certificación CCNP</p> <p>a. Sin certificación – 0 puntos</p> <p>b. Certificación Cisco Certified Network Professional – 2 puntos</p>	0	2
<p>Experiencia en tecnologías Juniper</p> <p>a. Hasta 1 año de experiencia – 0,5 puntos</p> <p>b. Más de 1 año de experiencia - 1 punto</p>	0,5	1
<p>Certificación Juniper</p> <p>a. Sin certificación – 0 puntos</p> <p>b. Certificación Juniper – 1 punto</p>	0	1
<p>d. Técnico en administración, operación y soporte de redes</p>	7,5	21



<p>Experiencia en administración, operación y soporte de redes privadas: configuración, diagnóstico, resolución de problemas complejos e incidentes con interacción de clientes.</p> <p>a. De 1 a 3 años de experiencia - 3 puntos b. Más de 3 años de experiencia - 7 puntos</p>	3	7
<p>Experiencia en el manejo de sistemas de monitoreo de redes privadas.</p> <p>a. De 1 año a 3 años de experiencia – 1,5 punto b. Más de 3 años de experiencia – 3 puntos</p>	1,5	3
<p>Experiencia en configuración centralizada de redes privadas</p> <p>a. De 1 año a 3 años de experiencia – 1,5 punto b. Más de 3 años de experiencia – 3 puntos</p>	1,5	3
<p>Experiencia en tecnologías Cisco</p> <p>a. De 1 año y hasta 3 años de experiencia - 1 punto b. Más de 3 años de experiencia – 3 puntos</p>	1	3
<p>Certificación CCNA – 1 punto</p> <p>a. Sin certificación – 0 puntos b. Certificación Cisco Certified Network Associate – 1 punto</p>	0	1
<p>Certificación CCNP – 2 puntos</p> <p>a. Sin certificación – 0 puntos b. Certificación Cisco Certified Network Professional – 2 puntos</p>	0	2



Experiencia en tecnologías Juniper a. Hasta 1 año de experiencia – 0,5 puntos b. Más de 1 año de experiencia - 1 punto	0,5	1
Certificación Juniper – 1 punto a. Sin certificación – 0 puntos b. Certificación Juniper – 1 punto	0	1
e. Responsable de seguridad informática <i>Se espera que este perfil se encuentre en dedicación completa a seguridad informática en la empresa oferente</i>	2	8
Experiencia en coordinación de respuesta ante eventos e incidentes de seguridad a. Hasta 3 años de experiencia – 0,5 puntos b. Más de 3 años de experiencia - 1 punto	0	1
Experiencia en seguridad en redes a. Hasta 2 años de experiencia - 1 punto b. Más de 2 años de experiencia - 3 puntos	1	3
Experiencia en servicios de soporte y asesoramiento técnico en ciberseguridad y/o seguridad de la información dentro del Estado uruguayo a. De 1 a 3 proyectos – 1 punto b. Más de 3 proyectos – 2 puntos	0	2
Certificación en seguridad. CISSP, CCNP Security o certificaciones equivalentes de marcas	1	2



como VMware y/o Juniper.		
<ul style="list-style-type: none"> a. 1 certificación - 1 punto b. 2 o más certificaciones - 2 puntos 		
f. Responsable de calidad y mesa de servicios	2	6
Experiencia en Atención al Cliente		
<ul style="list-style-type: none"> a. Hasta 1 año de experiencia - 1 punto b. Más de 1 año y hasta 2 años de experiencia - 2 puntos c. Más de 2 años de experiencia - 3 puntos 	1	3
Experiencia en comunicación oral y escrita (ej. Emails), informes de gestión e informativos		
<ul style="list-style-type: none"> a. 1 año de experiencia - 0,5 puntos b. Más de un año de experiencia - 1 punto 	0,5	1
Estudiante avanzado de carreras técnicas de Comunicación o TI		
<ul style="list-style-type: none"> a. Formación intermedia (más del 50% de la carrera finalizado) - 0,5 puntos b. Título obtenido - 2 puntos 	0,5	2
Puntaje Total	25	70

El oferente será responsable de la veracidad de la información proporcionada. Sin perjuicio de lo antedicho, AGESIC podrá solicitar la documentación probatoria que considere necesaria a efectos de corroborar la veracidad de la información solicitada.

ATENCIÓN: En caso de **no** presentar información que permita realizar la evaluación antes mencionada, el oferente podrá quedar **DESCALIFICADO**.



c) Etapa 3: Evaluación Económica (40%)

La evaluación económica será solamente respecto de aquellas ofertas que superen la evaluación técnica.

A efectos comparativos se tomará el Precio Total con impuestos de cada oferta evaluada. Éste se calculará como la sumatoria del Precio Total con impuestos de los tres Ítems solicitados.

Precio Total con Impuestos de la oferta = Precio Total con Impuestos del Ítem 1 + Precio Total con Impuestos del Ítem 2 + Precio Total con Impuestos del Ítem 3

Corresponderán 100 (cien) puntos a la oferta más económica y en forma proporcional al resto, un puntaje según el valor de su oferta con respecto a la más económica.

La fórmula para determinar los puntajes de precio es la siguiente:

Puntaje Económico = $100 \times P_b / P_i$, donde P_b es el precio más bajo entre las ofertas que califican y P_i el precio de la propuesta en consideración.

Previamente y en caso de corresponder, se aplicarán a los importes unitarios sin impuestos, las preferencias que pudiesen llegar a tener según la normativa vigente.

En caso de errores aritméticos se partirá del valor unitario sin impuestos.

20. Adjudicación

La selección de las ofertas presentadas se hará entre aquellas que precalifiquen en base a la evaluación formal y el juicio de admisibilidad, adjudicándose a la oferta que resulte mejor evaluada, según los parámetros indicados en el numeral anterior.

La adjudicación se realizará a un único proveedor, de acuerdo con los parámetros definidos anteriormente y al siguiente esquema:

Ítem 1. Servicio mensual de administración, operación y soporte de redes

Se adjudicarán hasta 24 (veinticuatro) meses de servicio de administración, operación y soporte de redes. **AGESIC garantiza un consumo mínimo de 12 (doce) meses de servicio.** Superado dicho



mínimo, **los meses adjudicados y no consumidos no generarán derecho a cobro por parte del adjudicatario.**

Ítem 2. Horas adicionales para administración, operación y soporte de redes

Se adjudicarán hasta 200 (doscientas) horas adicionales para servicio de administración, operación y soporte de redes. **AGESIC no garantiza un consumo mínimo de horas. Las horas adjudicadas y no consumidas no generarán derecho a cobro por parte del adjudicatario.**

Ítem 3. Horas adicionales para proyectos

Se adjudicarán hasta 400 (cuatrocientas) horas adicionales para proyectos. **AGESIC no garantiza un consumo mínimo de horas. Las horas adjudicadas y no consumidas no generarán derecho a cobro por parte del adjudicatario.**

Una vez adjudicada la Licitación, se publicará la Resolución de adjudicación en los sitios y formas establecidos por la normativa vigente y se notificará por cualquier medio fehaciente, a los oferentes y al adjudicatario.

AGESIC se reserva el derecho de adjudicar la licitación a la oferta que considere más conveniente para sus intereses y a las necesidades del servicio, y también de rechazar a su exclusivo juicio, la totalidad de las ofertas, de adjudicar total o parcialmente los ítems solicitados, así como de no adjudicar alguno de ellos.

El oferente que resulte seleccionado deberá haber adquirido el estado "ACTIVO" en RUPE. En caso contrario, se le otorgará un plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución de adjudicación, a fin de que el mismo adquiera dicho estado.

21. Notificaciones

Toda notificación o comunicación que AGESIC deba realizar en el marco del presente llamado, se realizará por cualquier medio fehaciente. **En particular, se acepta como válida toda notificación o comunicación realizada a la dirección electrónica previamente registrada por cada oferente en la sección "Comunicación" incluida en la pestaña "Datos Generales" del RUPE.**





22. Garantía de fiel cumplimiento de contrato

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

Las garantías se constituirán a la orden de AGESIC, y podrán consistir en:

-Fianza, aval o garantía de un Banco establecido en la República Oriental del Uruguay, o de un Banco extranjero aceptable por la Administración. En este último caso, deberá constituirse a través de un Banco corresponsal de la institución elegida en el Uruguay, de conocida trayectoria en el país, para facilitar la eventual ejecución.

-Póliza de Seguro de fianza emitida por una empresa aseguradora, un fiador nacional o extranjero aceptable para la Administración. En el caso de fiador extranjero, deberá constituirse a través de un corresponsal de la institución elegida en el Uruguay. Debe dejarse copia de las pólizas correspondientes en el expediente de licitación, para su control en caso de ejecución.

No se admitirán garantías personales de especie alguna.

En caso de corresponder, la garantía de fiel cumplimiento de contrato deberá ser renovada con una antelación mínima de 10 (diez) días del vencimiento establecido en la póliza.

Si el adjudicatario, no cumpliere con la renovación o sustitución de la garantía referida, según corresponda, en el plazo previsto en el párrafo precedente, AGESIC podrá aplicar una multa de 1% (uno por ciento) sobre el importe adjudicado por cada día calendario de atraso en cumplir con este requisito, sin perjuicio de la rescisión del contrato. Una vez transcurrida la vigencia de la misma, el adjudicatario dispondrá de un plazo de 15 (quince) días corridos para retirar dicha garantía de las oficinas de AGESIC. Vencido este plazo y en caso de no hacerlo, AGESIC procederá conforme a lo dispuesto en el Art. 64 inciso final del TOCAF.



23. Documentación a presentar por el Adjudicatario

El adjudicatario dispondrá de un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución de Adjudicación, para presentar la siguiente documentación:

- **Compromiso de no Divulgación -que luce en el Anexo II- firmado por titular o representante de la empresa acreditado en RUPE. El documento podrá remitirse electrónicamente con firma electrónica avanzada o bien presentarse en formato papel en las oficinas de AGESIC, sito en calle Santiago de Liniers 1324, piso 4, Torre Ejecutiva Sur.**
- **Declaración firmada por titular o representante de la empresa acreditado en RUPE, que detalle el grupo y subgrupo de actividad al cual pertenece su empresa y la categoría del personal afectado al servicio.**
- **Garantía de fiel cumplimiento del contrato en caso de corresponder, permitiéndose que la misma sea enviada con firma escaneada para luego ser presentada en formato papel en las oficinas de AGESIC, sito en calle Santiago de Liniers 1324, piso 4, Torre Ejecutiva Sur.**

AGESIC verificará en RUPE la información sobre el oferente que resulte adjudicatario, la ausencia de elementos que inhiban su contratación y la existencia de sanciones según corresponda.

AGESIC verificará en RUPE, la vigencia de los Certificados Único de la Dirección General Impositiva, Común del Banco de Previsión Social y del Certificado del Banco de Seguros del Estado que acredite el cumplimiento de la Ley N° 16.074 de 10 de octubre de 1989 sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, y en caso de que el adjudicatario sea extranjero, se verificará la vigencia de constancias similares expedidas en su país de origen o declaración jurada de que tales constancias no existen.

24. Inicio de actividades

El momento de inicio de la obligación de cumplir con el objeto de la presente licitación podrá ser a partir de los 10 (diez) días corridos contados desde el día siguiente a la notificación de la Resolución de adjudicación.

El plazo de la presente contratación será de 24 (veinticuatro) meses contados a partir del



inicio de las obligaciones, momento en que se labrará una Acta de “inicio de actividades”.

Sin perjuicio de lo antedicho AGESIC podrá unilateralmente dar por finalizada la vigencia de la presente contratación una vez consumidos los meses garantidos, con un preaviso de 2 (dos) meses anteriores a la fecha de finalización prevista.

La sola recepción de los servicios contratados no implica la aceptación y conformidad con los mismos por parte de AGESIC. En caso de incumplimiento se aplicarán las sanciones correspondientes.

25. Forma de pago

El pago se realizará mensualmente a través del SIIF, en modalidad crédito y según el cronograma de pagos de la Tesorería General de la Nación, contra la prestación de los servicios a mes vencido, previa conformidad de AGESIC, de acuerdo al siguiente esquema:

Ítem 1. Servicio mensual de administración, operación y soporte de redes

El adjudicatario deberá presentar mensualmente la factura correspondiente al servicio de administración, operación y soporte de redes del mes anterior.

Ítem 2. Horas adicionales para administración, operación y soporte de redes

El en caso de que AGESIC hubiera solicitado horas adicionales de servicio de administración, operación y soporte de redes, el adjudicatario deberá presentar la factura correspondiente, incluyendo el detalle de horas ejecutadas en el mes anterior.

Ítem 3. Horas adicionales para proyectos

El en caso de que AGESIC hubiera solicitado horas adicionales para proyectos, el adjudicatario deberá presentar la factura correspondiente, incluyendo el detalle de horas ejecutadas en el mes anterior.

No se dará trámite a más de una factura mensual (se deberá considerar que los ajustes



paramétricos sí corresponde enviarlos en factura aparte), la cual contendrá un detalle claro de los ítems contenidos del mes anterior al de la fecha de la factura.

AGESIC, será agente de retención de impuestos, en los casos que corresponda, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa legal vigente en la materia.

En caso que el oferente estipule un plazo específico y/o condiciones diferentes a las establecidas en los párrafos anteriores, quedará DESCALIFICADO.

26. Actualización de precios

Los precios adjudicados se ajustarán de acuerdo a la evolución del Consejo de Salarios al cual pertenece la empresa adjudicataria. De acuerdo a lo establecido por el numeral 23 “Documentación a presentar por el Adjudicatario” deberá presentarse una declaración que detalle el grupo y subgrupo al cual pertenece la empresa adjudicataria y la categoría del personal afectado al servicio, en caso de corresponder. Asimismo, con motivo de cada Acta aprobada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) la empresa informará sobre la misma para proceder al ajuste correspondiente, de acuerdo al coeficiente de ajuste estipulado en el Acta de aumento.

Los ajustes aplican a partir del incremento definido en el Acta para los servicios ejecutados luego de la fecha de aumento estipulada en la misma.

En caso de que la empresa oferente presente una fórmula paramétrica distinta a la indicada precedentemente la oferta no será considerada.

Las variaciones que se produzcan respecto a dichos valores básicos deberán ser probadas por documentos emanados de la misma fuente utilizada en la propuesta original. El incumplimiento de esta condición será suficiente para no reconocer el ajuste.

Es obligatorio que el adjudicatario solicite el ajuste de precios en cada instancia presentando la documentación oficial que acredite la variación. Esta solicitud debe realizarse dentro del ejercicio fiscal en el que se genera la información oficial para realizar el cálculo del ajuste (considerando ejercicio fiscal el año calendario). Fuera de dicho plazo, AGESIC no se encuentra obligada a pagar los ajustes solicitados.

El resultado de la aplicación de la fórmula paramétrica de ajuste de precios no podrá superar el



límite máximo de aumento que permita la autoridad pública (Leyes, Decretos, etc.) para el precio de material o servicio de que se trate en plaza, o su correspondiente valor de mercado.

27. Obligaciones del adjudicatario

El adjudicatario deberá guardar estricta y absoluta reserva respecto de toda la información a la que tenga acceso o se genere en virtud de la presente licitación, de conformidad con lo estipulado en el Compromiso de no Divulgación que se agrega como ANEXO II. Dicho Compromiso deberá ser presentado por el adjudicatario, debidamente firmado, según lo estipulado en el numeral 23 del presente Pliego.

El adjudicatario deberá cumplir con las entregas y prestaciones comprometidas ajustándose estrictamente a las condiciones establecidas y a los tiempos de entrega estipulados en su oferta o que se determinen.

El adjudicatario se hará responsable ante cualquier daño y/o perjuicio que causare en el cumplimiento de las condiciones de ejecución de la presente licitación.

El adjudicatario no podrá transferir o ceder sus derechos a terceros ya sea a título oneroso o gratuito, sino conforme a las normas vigentes en la materia.

En caso de contratación de personal, mediante la modalidad de arrendamiento de servicios profesionales, el oferente deberá controlar que el profesional correspondiente se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones ante la Dirección General Impositiva, Banco de Previsión Social y la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Profesionales Universitarios.

28. Obligaciones laborales del adjudicatario

El adjudicatario deberá dar cumplimiento a todas las normas laborales, especialmente las relacionadas con la contratación de menores y de seguridad siendo el único responsable del cumplimiento de las obligaciones correspondientes a las leyes sociales por sus operarios.

El adjudicatario se obliga a suministrar toda documentación que le fuere requerida por AGESIC a efectos de corroborar el cumplimiento de las mencionadas obligaciones. 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 dependiente 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 AGESIC no se responsabiliza de los daños que sufra el personal.

La firma adjudicataria será responsable por los daños y perjuicios que provoque **el equipo de trabajo propuesto, asignado a la ejecución de la presente contratación**, tanto a funcionarios y bienes de AGESIC 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.

AGESIC 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.

AGESIC 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 AGESIC, en caso que éste 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, AGESIC podrá solicitar de manera fundada, con la debida justificación, el cambio provisorio o definitivo de alguno/s de ellos.

También será el único responsable por cualquier accidente **del equipo de trabajo propuesto, asignado a la ejecución de la presente contratación**, liberando de toda obligación a AGESIC, 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.

29. Incumplimientos

Se considerará incumplimiento a las condiciones del contrato, la contravención total o parcial a las cláusulas del presente Pliego o a la normativa aplicable. Sin perjuicio de ello, se considerará incumplimiento, a consideración de AGESIC, la obtención de resultados insatisfactorios respecto del objeto de la contratación.





30. Mora y Sanciones

El adjudicatario incurrirá en mora de pleno derecho sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna por el sólo vencimiento de los términos o por hacer algo contrario a lo estipulado.

La falta de cumplimiento por causas no previstas expresamente e imputables al adjudicatario, facultará a AGESIC a apercibir y/o aplicar una multa diaria de hasta el 5% (cinco por ciento) sobre el monto total adjudicado IVA incluido.

En todos los casos, AGESIC queda facultada para retener los importes correspondientes a las multas de las facturas pendientes de pago si las hubiera, o de cualquier otro compromiso contractual que el adjudicatario mantenga con la Administración, hasta un máximo del 30% (treinta por ciento) del monto total adjudicado IVA incluido. Llegado a este máximo, se comunicará la situación al RUPE, solicitando la baja de la empresa infractora, sin perjuicio de otras acciones administrativas y/o civiles que correspondan.

Si el inicio de la ejecución del contrato se demorara más de los plazos establecidos en este Pliego, AGESIC podrá rescindir el contrato sin más trámite, sin por ello renunciar a su derecho de iniciar las acciones legales previstas. En ese caso, podrá adjudicarse a aquel oferente que hubiere resultado segundo en la evaluación final del renglón correspondiente.

31. Causales de rescisión

AGESIC podrá rescindir el contrato en los siguientes casos:

- Cuando el adjudicatario no presentara la documentación exigida en el numeral 25 del presente, en el plazo establecido en el mismo.
- Cuando AGESIC verifique un incumplimiento en una o más de las condiciones estipuladas en el presente Pliego, anexos y documentos explicativos, descriptivos o compromisos específicos acordados entre AGESIC y el adjudicatario, que merezca, a su criterio, la calificación de grave.
- Cuando se detecten extensiones reiteradas de los plazos estipulados y acordados para la ejecución de las actividades.
- Cuando el contratista no iniciara los trabajos en la fecha fijada o no diera a los mismos el desarrollo previsto en el contrato.





- Cuando los servicios no se encontrasen ejecutados con arreglo al contrato y se hubiera otorgado plazo al contratista para subsanar los defectos, sin que lo haya hecho.
- Cuando el contratista resulte culpable de fraude, grave negligencia o contravención a las obligaciones estipuladas en el contrato.

Las causales mencionadas precedentemente se enumeran a título enunciativo, pudiendo AGESIC evaluar otras causales de rescisión, conforme a Derecho.



PARTE II.- Especificaciones técnicas

1. REDuy - REDsalud

Se detallan las características técnicas de cada una de las redes (REDuy y REDsalud) en la **PARTE III Anexos – Anexo V – REDuy - REDsalud**, del presente Pliego.

2. Alcance y descripción de los servicios*

Ítems solicitados:

Ítem 1. Servicio mensual de administración, operación y soporte de redes (hasta 24 meses).

Ítem 2. Horas adicionales para administración, operación y soporte de redes (hasta 200 horas).

Ítem 3. Horas adicionales para proyectos (hasta 400 horas).

Se deberá contemplar la modalidad de servicios básicos **de administración, operación y soporte de redes** (Ítem 1), así como servicios adicionales para cubrir horas de soporte en sitio no cubiertas en el [básico mensual](#) (ítem 2), y horas adicionales para proyectos de REDuy/REDSalud (ítem 3), enmarcados en la siguiente clasificación:

- I. Administración, Operación y Soporte de redes (Ítems 1 y 2)
- II. Proyectos de REDuy/REDSalud (Ítem 3)

****Considerar numeral 5 “Ciberseguridad” aplicable a los Ítems 1, 2 y 3.***

I. Administración, Operación y Soporte de redes

Involucra a las siguientes actividades sobre las redes administradas:

- Administración
- Operación
- Soporte



- Procesos y actividades de gestión

Ver **ANEXO V “REDuy”, “REDsalud”** para detalle de las redes administradas.

II. Proyectos de REDuy/REDsalud

Se estima un consumo de 200hs anuales para realizar proyectos de tecnología en Infraestructura de redes, las cuales se encontrarán comprendidas en el Ítem 3 “Horas adicionales proyectos”. Sin perjuicio de lo antedicho, AGESIC no garantiza un consumo mínimo de horas por concepto de dicho servicio, siendo el valor definido anteriormente un dato estimado que no compromete a la Administración.

Tipos de proyectos:

- Diseño e implementación de nuevas arquitecturas
- Análisis de nuevas tecnologías y productos
- Análisis de nuevas funcionalidades
- Innovación: Pilotos / Pruebas de concepto
- Mejoras en seguridad

Durante la vigencia del presente contrato, y de común acuerdo entre las partes, se podrán establecer ajustes del presente listado de tipos de proyectos.

3. Licencias de software

AGESIC aportará las licencias de software requeridas para el servicio. Se aplicará el mismo criterio a los nuevos servicios que se incorporen, excepto que exista un acuerdo entre AGESIC y el proveedor para la provisión de estas.

4. Actividades a realizar (aplica a los ítems 1, 2 y 3)

A continuación, se presentan las principales actividades a desarrollar. No obstante, otras actividades podrán ser incluidas a lo largo del ciclo de vida del acuerdo entre AGESIC y el proveedor. Las actividades deberán cumplir con las políticas definidas por AGESIC y acordadas con el proveedor.



A. Administración:

- **Administración** de todos los componentes que conforman los servicios de REDuy y REDsalud según las condiciones de diseño y los lineamientos del departamento Infraestructura.
- **Despliegue** de nuevos activos, migración y/o reemplazo de activos (nodos) de red.
- Ejecución de los **cambios** necesarios en los distintos activos de la red.
- Realización periódica de **pruebas** de los planes de contingencia documentados y mejora constante de la documentación relacionada y de acuerdo con las políticas establecidas y acordadas entre el Proveedor y AGESIC.
- **Mantenimiento de Sistemas Operativos y Software de base:** Definición y documentación de línea base para cada tecnología con las funciones, configuración, usuarios y accesos mínimos necesarios para el correcto funcionamiento. Deberían utilizar un proceso de **hardening** (*reforzar al máximo posible*) para asegurar un sistema reduciendo sus vulnerabilidades o agujeros de seguridad. Será responsabilidad del proveedor el control y seguimiento de versiones; la actualización de sistemas operativos y software de base será acordada y validada por AGESIC.
- **Seguridad lógica y QA:** aplicación de políticas de seguridad y aseguramiento de la calidad establecida por AGESIC, en lo que corresponda a los servicios que se utilizan y administran.
- **Otras actividades de administración** como propuestas de mejora para el mantenimiento de la red.

B. Operación:

- **Monitoreo** de uso, disponibilidad, performance y todo lo necesario para asegurar el correcto funcionamiento de las redes. AGESIC disponibilizará los recursos de cómputos necesarios para el despliegue de herramientas de monitoreo y deberá acceder a los dashboards/tableros generados.
- **Mantenimiento** y despliegue de herramientas de monitoreo, ejecución de las políticas y procedimientos con umbrales y alertas acordados con AGESIC.
- **Respaldos/Restauraciones:** respaldos de acuerdo con las políticas establecidas por AGESIC y acordadas con el Proveedor. Periódicamente se deberán realizar pruebas de restauración de forma aleatoria para asegurar la integridad de los respaldos. AGESIC brindará las herramientas para la ejecución de los respaldos.



- **Entrega mensual de indicadores (KPIs)** de operaciones dentro de reporte de servicio que debe incluir la información acordada con AGESIC.

C. Soporte:

a) Remoto

- Resolución ante incidentes de conexión de todos los nodos de las redes.
- Respuesta a consultas puntuales de los clientes, ayuda en el diagnóstico y análisis causal de fallas.
- Realizar la corrección de errores que se detecten.
- Realizar capturas en línea para facilitar el diagnóstico.
- Revisión y diagnóstico sobre el estado y la performance de la red.
- Asesoramiento técnico en lo que hace a la administración de la red.
- Escalamiento a proveedores de soporte de fabricantes.
- Escalamiento a proveedor de la red MPLS (Antel)
- Control de inventario del equipamiento en el sistema de gestión de infraestructura de AGESIC: DCIM.
- Verificación del acceso a la red de área local del cliente.

b) En Sitio (“Squad”)

Las actividades del soporte en sitio se desarrollarán en diferentes lugares del territorio nacional según las necesidades del servicio:

Actividades dentro de los organismos (REDuy) y/o prestadores de servicio (REDsalud):

- **Atención en sitio** de reclamos, reemplazos, instalaciones, desinstalaciones y traslados en todas las zonas definidas para el territorio nacional.
- **Relevamiento** de la arquitectura de la red local de los clientes a los efectos de detectar posibles causales de fallas en la conexión a las redes (ejemplos tales como: conflicto de direcciones IP, pérdida de paquetes, etc.)
- **Apoyo** a los organismos ante dificultades para lograr la conectividad a las redes.
- **Asesoramiento técnico** a los clientes con respecto a la configuración de dispositivos (ejemplo: firewalls, gateways), reglas a incluir, ACLs, nateos etc., para lograr acceder desde la red local del cliente.



- Realización de **visitas planificadas** para relevamiento del estado de los equipos en los organismos.
- Soporte y/o asesoramiento técnico ante consultas y problemas de conectividad a las redes.
- Asistencia a pruebas End to End y “Troubleshooting” en coordinación con AGESIC y/o otros proveedores.

Actividades dentro de AGESIC:

- Eventuales tareas de coordinación.
- Los técnicos de campo podrán tener que concurrir a capacitarse a AGESIC.
- Retiro y entrega de equipamiento.

Actividades en el local del adjudicatario:

- Tareas de preinstalación de los equipos.
- Coordinación y realización de tareas de mantenimiento preventivo.
- Reporte de itinerario de tareas de mantenimiento preventivo.
- Informe de tareas realizadas durante el mes.

Las visitas a nodos que superen las estipuladas en el Ítem 1 “Servicio mensual de administración, operación y soporte de redes” -ver **Sección 11 Cobertura del Servicio**- generarán horas adicionales mensuales, los cuales se encontrarán comprendidas en el Ítem 2 “Horas adicionales para administración, operación y soporte de redes”.

Equipamiento de repuesto (“Spare”)

AGESIC aportará el hardware necesario para el cumplimiento del servicio. Es responsabilidad del proveedor mantener la gestión de la capacidad del mismo.



D. Procesos y Actividades de gestión:

- **Gestión de Solicitudes:** las solicitudes deberán ser registradas en los sistemas de tickets correspondientes y tratadas como se indica en la sección Niveles de Servicio (SLA). Los tiempos de respuesta de estas comenzarán a contar a partir de la recepción de la solicitud. Las solicitudes tienen un tiempo predefinido de respuesta y en algunos casos estándar también contarán con tiempo predefinido de resolución.
- **Gestión de Incidentes:** los incidentes deberán ser registrados en los sistemas de tickets correspondientes y tratados como se indica en la sección Niveles de Servicio (SLA). Los tiempos de respuesta de estos comenzarán a contar a partir de la recepción del incidente o a partir de la detección proactiva por parte del proveedor, lo que suceda primero. En casos de incidentes de seguridad deberá articular con el Centro Nacional de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática CERTUy.
- **Gestión de Eventos:** se denomina evento a todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo. Ejemplos típicos de eventos son las notificaciones creadas por los servicios, los elementos de configuración o las herramientas de monitorización y control. Podemos distinguir varios tipos de eventos dependiendo de su impacto: Eventos que indican que el servicio está operando con normalidad. Eventos que indican una excepción. Eventos que indican una operación inusual pero no excepcional, y que requieren una monitorización exhaustiva. Pese a que es un proceso relativamente automático, el análisis debe realizarse de forma “humana” y constante. La Gestión de Eventos, además de detectar y notificar los sucesos, se encarga de clasificarlos y dimensionar su impacto en el servicio.
- **Gestión de Cambios:** los cambios deberán seguir el proceso de cambios definido por AGESIC, el cual será ajustado mediante un acuerdo operativo entre AGESIC y el proveedor.
- **Gestión de Configuración:** deberán seguir un proceso de gestión de la configuración que permita en cada momento conocer la situación de los distintos ítems de configuración relevantes. El proveedor deberá establecer una línea base de configuración, y utilizar la línea base de seguridad provista por el CERTUy, así como mantener actualizado el inventario de activos.
- **Gestión de Problemas:** aquellos incidentes para los cuales se aplicó una solución paliativa y aquellos que tengan una repetitividad elevada, deberán tratarse como problema. El



objetivo del problema es encontrar la causa raíz de los incidentes, así como buscar y aplicar una solución definitiva.

- **Gestión de la Disponibilidad:** el proveedor es responsable de la disponibilidad de los servicios administrados y correcta definición del nivel de servicio esperado por AGESIC. Se excluye de la responsabilidad del proveedor las afectaciones producidas por componentes externos que no estén a su alcance.
- **Gestión de la Capacidad:** para cada servicio, el proveedor será responsable de monitorear y reportar el uso de los sistemas que lo soportan y adelantarse a las necesidades de evolución (aplicar medidas preventivas). Se deberán definir y mantener umbrales que aseguren la disponibilidad de las redes en situaciones normales de uso.
- **Gestión de Inconformidades:** el proveedor deberá suministrar un mecanismo de recepción y tratamiento de inconformidades. Los incumplimientos se comunicarán mediante este proceso.
- **Gestión de la Comunicación:** las comunicaciones deberán seguir un proceso de comunicación, el cual será ajustado mediante un acuerdo operativo entre AGESIC y el proveedor. A modo de ejemplo: deberá considerarse un procedimiento de guardias, el escalamiento de incidentes en horario de oficina y fuera de este, el escalamiento a todos los interesados (entre otros), así como los canales de comunicación válidos según el caso.
- **Gestión de Accesos:** se deberá definir el procedimiento de Alta, Baja y Modificaciones, evitando la acumulación de privilegios. Se deberán considerar las siguientes actividades:
 - Revisiones periódicas de permisos en sistemas, servidores físicos y virtuales, acceso físico, etc.
 - Generación y registro de trazas de auditorías.
 - Centralización de usuarios de gestión, por ejemplo, haciendo uso de un LDAP.

AGESIC se reserva el derecho de tener usuarios con privilegios de administrador de sistema para cada uno de los servicios administrados por el proveedor.

- **Gestión del Conocimiento:** Se deberá definir el desarrollo de ámbitos de aprendizaje que faciliten la creación de conocimiento y transferencia entre el proveedor y AGESIC. Definir y ejecutar un plan para mantener capacitado al personal en las tecnologías de las redes administradas. El proveedor deberá participar en las instancias de capacitación establecidas por AGESIC.



Los procedimientos vinculados al servicio deben estar definidos, documentados y en un repositorio de acceso compartido con AGESIC.

E. Mesa de servicios:

Se deberá disponer de un sistema de registro y seguimiento de tickets accesible por AGESIC, para poder conocer el estado de todas las incidencias reportadas. El mismo deberá integrarse con el actualmente utilizado (ManageEngine Service Desk Plus) en la metodología de trabajo de AGESIC para la prestación de este servicio. Contar con canales de comunicación (teléfono fijo y móvil, e-mail y sitio web) para la recepción de los pedidos de soporte técnico, recibir notificaciones de eventos (alarmas) y actualizaciones del estado de los tickets escalados. Realizar la integración es responsabilidad del proveedor y desde AGESIC se brindará el apoyo que esté al alcance para resolverlo en base a experiencia en integraciones anteriores.

Las comunicaciones realizadas por el proveedor deberán seguir los lineamientos definidos en el plan de comunicaciones de AGESIC, estos lineamientos podrán ser modificados tras acuerdo de partes con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

5. Ciberseguridad

A continuación, se establecen los requisitos de ciberseguridad aplicables a los servicios comprendidos en el presente Pliego.

5.1. Gobernanza

Cumplimiento del Marco de ciberseguridad¹

El adjudicatario estará sujeto al menos a una evaluación anual de cumplimiento, de acuerdo al siguiente detalle:

Los servicios contratados podrán ser auditados por AGESIC, con el objetivo de validar el cumplimiento de los estándares de seguridad de la información y aseguramiento de la cadena de

¹ Link al Marco de ciberseguridad de AGESIC: <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/publicaciones/marco-ciberseguridad>





suministros previa coordinación entre el adjudicatario y AGESIC. La primera auditoría podrá ser coordinada de común acuerdo con el adjudicatario, a los 10 meses contados a partir de la fecha de inicio de actividades (indicada en el acta de [inicio de actividades del numeral 24 del presente Pliego](#)) con un alcance establecido de mutuo acuerdo.

El proveedor deberá facilitar la información y evidencia de cumplimiento de los procesos de auditoría solicitados por AGESIC. La información y evidencias deberán ser suministradas en plazo no mayor a 7 días hábiles a partir de su solicitud. El formato de presentación de evidencia e información solicitada estará determinada por AGESIC y será aportada al adjudicatario oportunamente.

El proveedor deberá evidenciar el cumplimiento y la gestión de riesgos en la cadena de suministros de los servicios brindados a AGESIC (esto incluye empresas tercerizadas para la ejecución de los servicios contratados).

Cumplimiento de políticas

Se deberá velar por el cumplimiento de las políticas, así como con los términos y condiciones de uso establecidos para REDuy y REDsalud.

5.2. Detección y monitoreo

Registros de auditoría

Se deberá enviar al SOC información relacionado con los eventos generados por los dispositivos e información de telemetría de la red (por ejemplo, netflow). El SOC en coordinación con el proveedor establecerán el conjunto la configuración necesaria, los registros mínimos y los mecanismos de intercambio.

5.3. Prevención y respuesta a incidentes

Análisis de vulnerabilidades

Se deberán realizar análisis de vulnerabilidades periódicos de todos los nodos que administren (periodicidad al menos mensual). En principio el proveedor deberá asumir los costos de licenciamiento correspondientes, en caso de existir; previendo que en algún momento del contrato se puede pasar a un servicio provisto desde AGESIC.



Los resultados de dichos análisis deberán ser entregados al SOC, mediante procedimientos establecidos de mutuo acuerdo.

Se deberá remediar o mitigar las vulnerabilidades identificadas, en coordinación con AGESIC, en los tiempos establecidos de acuerdo a su severidad:

- Severidad baja: 3 (tres) meses a partir de la notificación.
- Severidad media: 2 (dos) meses a partir de la notificación.
- Severidad alta: 1 (una) semana a partir de la notificación.

Para cada remediación o mitigación se deberá entregar a AGESIC un análisis de los servicios afectados, la planificación de una posible vuelta atrás (rollback) en caso de falla y un cronograma detallado de la ejecución.

Ante la imposibilidad de cumplir con lo anteriormente expresado, se deberá establecer mediante informe el plan de acción a ejecutar y los riesgos no cubiertos para validación de AGESIC.

El adjudicatario deberá documentar y disponibilizar en repositorio compartido las lecciones aprendidas. Los formatos y grado de detalle serán establecidos en coordinación con AGESIC.

Automatización

Se deberán disponibilizar las interfaces necesarias para poder tomar acciones proactivas sobre los equipos administrados, de forma automática. Los procedimientos implicados, serán acordados juntos al proveedor.

5.4. Gestión de ambientes productivos

Gestión de parches y actualizaciones para todas las soluciones

El proveedor deberá reportar a AGESIC los parches y actualizaciones pertinentes para los activos, así como las acciones recomendadas y posibles efectos colaterales luego de su implementación. La ejecución/implementación de los parches y actualizaciones deberán realizarse de la misma manera que la remediación o mitigación, siguiendo los plazos de acuerdo a su severidad y documentación establecida.





Ambientes seguros por defecto

El proveedor deberá disponibilizar para todos los ambientes que provea a AGESIC, las configuraciones seguras por defecto de todos los componentes (por ejemplo: sistema operativo, servidores de aplicación, bases de datos, entre otros).

Se deberá presentar a AGESIC las configuraciones de los mismos y serán aprobados para su utilización en los ambientes.

El proveedor será responsable de que los mismos continúen seguros por defecto luego de su puesta en producción.

El proveedor deberá disponibilizar al menos una vez cada 6 meses, la evidencia que demuestre que todos los ambientes tienen la configuración correcta.

6. Certificaciones

Se recomienda que el adjudicatario esté alineado con los estándares de la industria en gestión de servicios de tecnología de la información, se valorarán por ejemplo certificaciones en normas ITIL, ISO 9001 Gestión de la Calidad en procesos vinculados a la prestación de servicios de TI: (Implantación, Operación, Administración, Mantenimiento o Soporte técnico), ISO/IEC 20000-1 Gestión de los Servicios de TI, ISO/IEC 27001 Gestión de la Seguridad de la Información, o similares.

7. Niveles de Servicio (SLA)

Los niveles de servicio definidos podrán ser modificados de común acuerdo de partes con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

AGESIC, podrá auditar el cumplimiento de estos niveles de servicio ya sea a nivel de procesos o mediante el uso de herramientas de monitoreo externo, **para lo cual se debe ofrecer un mecanismo de consulta a la aplicación** que permita validar que todos los componentes están funcionando con tiempos de respuesta aceptables.



7.1. Disponibilidad

Se definen 3 niveles de servicio para los nodos de REDuy/REDsalud de acuerdo con el tipo de atención requerida:

Prioridad Alta

- Disponibilidad: 99,90% 7x24
- 50 nodos

Prioridad Media

- Disponibilidad: 99,45% 7x24
- 75 nodos

Prioridad Baja

- Disponibilidad: 99,00% 7x24
- Hasta 125 nodos

Será responsabilidad del proveedor mantener actualizado el nivel de servicio para todos los nodos durante la vigencia del contrato.

7.2. Incidentes

Un incidente es cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

Frente a las siguientes incidencias deberá trabajarse en gestión de incidentes para restaurar el servicio lo antes posible:

- Cualquier incidente que haga que los nodos no estén disponibles, no respondan correctamente, o se vean degradados (por ejemplo: consumo excesivo y/o creciente, intermitencias, entre otros.).
- Cualquier incidente que deje el nodo en estado inestable, y fuerce al usuario a reiniciar para lograr restablecer la operativa.
- Cualquier incidente de pérdida o modificación de la configuración de los nodos o



sistemas centralizados que ocasione fallas en las funcionalidades de la red.

- Cualquier pedido de diagnóstico de la red que facilite la resolución ante un incidente de prioridad alta.
- Dificultades de acceso a la red por parte de más de un usuario.

Durante la vigencia del presente contrato, y de común acuerdo entre las partes, se podrán establecer ajustes del presente listado de Incidentes.

7.2.1 Tiempo de respuesta ante Incidentes :

- **Horario de atención de 24x7**, a través de los canales de comunicación establecidos, teniendo en cuenta lo especificado en la sección 11 “Cobertura del Servicio”
- El tiempo máximo de acuse de recibo -no automático- para las incidencias será de:
 - **30 (treinta) minutos corridos** para incidencias en nodos de prioridad **alta** (sobre las cuales se deberá comenzar a trabajar de inmediato).
 - **30 (treinta) minutos hábiles** para las incidencias en nodos de **prioridad media y baja**.

7.2.2 Tiempos de resolución ante Incidentes:

- Para incidentes de nodos de **prioridad alta** se dispondrá de un plazo máximo de **2 (dos) horas corridas** desde el momento del registro del incidente para brindar una solución definitiva al problema o una alternativa al mismo. En aquellos casos en que su resolución amerite, en función de la complejidad la planificación del trabajo a realizar y/o una visita del squad, se propondrá un plan de trabajo acordado entre las partes, en un plazo no mayor a **3 (tres) horas corridas** desde el momento del registro del incidente.
- Para incidentes de nodos de **prioridad media** se dispondrá de un plazo máximo de **3 (tres) horas hábiles** desde el momento del registro del incidente para brindar una solución definitiva o una alternativa. En aquellos casos en que su resolución amerite, en función de la complejidad la planificación del trabajo a realizar y/o una visita del squad, se propondrá un plan de trabajo acordado entre las partes en un plazo de **4 (cuatro) horas hábiles** desde el momento del registro del incidente.
- Para incidentes de nodos de **prioridad baja** se dispondrá de un plazo máximo de **6 (seis) horas hábiles** desde el momento del registro del incidente para brindar una solución



definitiva o una alternativa. En aquellos casos en que su resolución amerite, en función de la complejidad la planificación del trabajo a realizar y/o una visita del squad, se propondrá un plan de trabajo acordado entre las partes en un plazo de **8 (ocho)** horas hábiles desde el momento del registro del incidente.

En caso que el incidente no se pueda solucionar remotamente y requiera una visita del squad al nodo en cuestión, los plazos máximos de resolución serán los siguientes:

PROCESO	ZONA	Nodo Prioridad ALTA (horas corridas)	Nodo Prioridad Media y Baja (horas hábiles)
INCIDENTE CON AFECTACIÓN DE SERVICIO	ZONA A	8HS	10HS
	ZONA B	10HS	16HS
	ZONA C	16HS	18HS
	ZONA D	24HS	24HS

Referencias:

Zona A: Montevideo y zona metropolitana (0 - 40 Km)

Zona B: 41 km – 150 km de Montevideo

Zona C: 151 km – 300 km de Montevideo

Zona D: Más de 301 km de Montevideo

7.3. Problemas

Un problema nace cuando uno o más incidentes se producen por una causa raíz desconocida. Entiéndase “incidente” como una situación no deseada que afecta la disponibilidad o calidad de un servicio. Es decir, si llega "un problema", la primera parte del procedimiento es:

¿Existen incidentes que dan lugar a este problema? – SI

¿Se conoce la causa de dichos incidentes? - NO

En algunos casos puede detectarse proactivamente un "potencial" problema. Para dar curso a este tipo de eventos se considera entonces un PROBLEMA, aquella situación preventiva que aún no ha ocasionado un problema REAL e iniciará el curso normal en el ciclo de la gestión de un problema.





Requerimientos para el proveedor

El proveedor adjudicado será responsable de la resolución de problemas que se presenten dentro del ámbito de los activos que gestiona durante las 24 horas los 365 días del año.

Es responsable de la detección, documentación, análisis, resolución, seguimiento, cierre y reporte de los problemas para su correspondiente análisis de riesgo.

7.4. Solicitudes

Una solicitud es una petición formal por parte de un usuario. A modo de ejemplo: una solicitud de información o asesoría, restablecer una contraseña, o instalar una estación de trabajo para un nuevo usuario. Las Solicitudes de servicios pueden incluir cambios de riesgo bajo, correctamente definidos y pre-aprobados; solicitudes de información o asesoramiento; solicitudes de acceso a servicios estándar.

7.4.1 Tiempo de respuesta ante solicitudes estandarizadas y no estandarizadas:

- El tiempo máximo de acuse de recibo -no automático- para solicitudes estandarizadas y no estandarizadas será de:
 - **1 (una) hora hábil para solicitudes prioridad alta, media y baja.**

7.4.2 Tiempo de resolución ante solicitudes estandarizadas:

Existe un conjunto de solicitudes en las cuales está preestablecido el tiempo de resolución previo acuerdo entre las partes. A modo de ejemplo, estas solicitudes podrán ser actividades como publicación de servicio o modificación de servicio.

Durante la vigencia del presente contrato, y de común acuerdo entre las partes, se podrán aplicar mejoras en los procesos para reducir dichos tiempos y establecer nuevas solicitudes estandarizadas con sus respectivos tiempos de resolución.



7.4.3 Tiempo de resolución ante solicitudes no estandarizadas:

Se dispondrá de un plazo máximo de 8 (**ocho**) **horas hábiles** desde el momento de ser atendida la solicitud para brindar una solución definitiva o una alternativa a la misma. En aquellos casos en que su resolución amerite, en función de la complejidad la planificación del trabajo a realizar, se propondrá un plan de trabajo acordado entre las partes, en un plazo no mayor a 8 (**ocho**) **horas hábiles** desde el momento de ser atendida la solicitud.

8. Generación de reportes de cumplimiento

La generación de reportes de cumplimiento deberá ser pactada de común acuerdo, entre AGESIC y el proveedor, a excepción de los casos detallados a continuación, los cuales deberán cumplir con el siguiente esquema de funcionamiento:

Reportes de Administración, Operación y Soporte de redes

Mensualmente, dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes, el proveedor deberá entregar a AGESIC un reporte en el cual detalle el nivel de servicio esperado y el nivel de servicio obtenido.

Reportes de Ciberseguridad

La generación de reportes de cumplimiento y sus indicadores serán definidos por AGESIC en coordinación con el proveedor.

En cada caso se deberá establecer, mínimamente, las siguientes consideraciones:

- Tipo de reporte
- Frecuencia del reporte
- Detalles o formatos a incluir
- Medio de envío
- Responsable de la elaboración (Proveedor)
- Responsable de la aprobación (AGESIC)



9. Transferencia del servicio

AGESIC podrá solicitar la transferencia de cualquiera de los servicios previstos en esta propuesta, previo al vencimiento del contrato o rescisión del mismo.

La transferencia se dividirá en 5 etapas:

1. Acciones Previas
2. Capacitación
3. Servicio brindado por el adjudicatario de la presente contratación con adiestramiento al nuevo adjudicatario
4. Servicio brindado por el nuevo adjudicatario con soporte del adjudicatario de la presente contratación
5. Servicio brindado por el nuevo adjudicatario

A continuación, se presenta el alcance genérico de lo que podrá ser la transferencia de servicios y conocimiento. Dado que no es posible prever el momento y alcance de los servicios a ser transferidos, se detalla a continuación un modelo de alto nivel de las etapas y macro actividades consideradas en dicho modelo.

Asimismo, no es posible prever la infraestructura necesaria para realizar la capacitación (salón, puestos de capacitación, proyector, conexiones, etc.) por lo que no se incluyen en esta propuesta.

Etapas 1 – Acciones previas

Durante esta etapa se debería definir el equipo de trabajo y planificar las tareas posteriores.

Tareas:

- Definir el equipo de trabajo de parte de AGESIC, del adjudicatario de la presente contratación y del nuevo adjudicatario
- Elaborar el plan de capacitación
 - En la plataforma, componentes utilizados para administración y operación
 - En la metodología de trabajo

El plan de capacitación debe incluir:





- Nombre del curso
- Temario
- Carga horaria
- Días y Horario
- A quien está dirigido
- Lista de participantes
- Docente
- Lugar en donde se va a realizar
- Material requerido
- Material para entregar

Etapas 2 - Capacitación

Durante esta etapa se ejecutaría el plan de capacitación definido en la Etapa 1.

Se detallan a continuación algunos ejemplos de los que podrían ser los cursos:

- Capacitación técnica sobre el appliance de administración centralizada y aplicaciones utilizadas para monitorear y administrar ambas redes.

Objetivo: comunicar todas las funcionalidades incluidas en el appliance de administración centralizada y aplicaciones utilizadas para el soporte y administración de todos los componentes en ambas redes.

- Capacitación técnica para cada uno de los aplicativos

Objetivo: transferir los conceptos técnicos generales a todas las aplicaciones.

Etapas 3 – Servicios brindados por el adjudicatario de la presente contratación con adiestramiento al nuevo adjudicatario

Durante esta etapa se continuaría con la operativa normal, por cada técnico del adjudicatario de la presente contratación, el nuevo adjudicatario debería asignar un técnico que trabaje conjuntamente con él.

Duración: 1 mes



Etapa 4 - Servicio brindado por el nuevo adjudicatario con soporte del adjudicatario de la presente contratación

Durante esta etapa el nuevo adjudicatario asumiría las tareas y las responsabilidades, pero por cada técnico del nuevo adjudicatario, existiría un técnico del adjudicatario de la presente contratación que actúe como referente, dando soporte en el sitio.

Duración: 1 mes

Etapa 5 – Servicio brindado por el nuevo adjudicatario

Durante esta etapa el nuevo adjudicatario realizaría todas las tareas, pero contaría con soporte remoto del adjudicatario de la presente contratación.

Duración: 1mes

Está previsto que las primeras 3 etapas del proceso de transferencia, se realicen como parte integral del servicio, facturadas por concepto del Ítem 1 “Servicio mensual de administración, operación y soporte de redes”.

La cantidad de horas de servicio de soporte de las etapas 4 y 5 se estimarán una vez planificada la transferencia y se facturarán por concepto del Ítem 2 “Horas adicionales para administración, operación y soporte de redes”

10. Multas y Sanciones por incumplimiento

El no cumplimiento de los requerimientos, tiempos de respuesta, tiempos de resolución y niveles de disponibilidad acordados se considerará como un “incumplimiento”. A su vez, se considerará como “incumplimiento grave” las siguientes situaciones:

- La presencia de incumplimientos en nivel de disponibilidad en el 30% (treinta por ciento) o más ambientes de Producción (en un mes).
- La presencia de incumplimientos de tiempos de respuesta y resolución para más del 25% (veinticinco por ciento) de incidentes de prioridad alta (en un mes).
- La reiteración sistemática de no cumplimiento en los tiempos de respuesta, tiempos de resolución y niveles de disponibilidad acordados.



Ante la reiteración de incumplimientos graves, se podrá recurrir a la aplicación gradual de sanciones (advertencia, apercibimiento, multa) en función de la normativa vigente.

Asimismo, aplica numeral 30 “Moras y Sanciones” de la Parte I “Especificaciones Generales” del presente Pliego.

11. Cobertura del Servicio

11.1. Modalidad

El servicio será prestado desde las oficinas del proveedor, pudiendo ser necesario el traslado hacia los nodos en el caso de requerir el servicio de Soporte en sitio (Squad) o hacia las oficinas de AGESIC o algunos de los centros de datos que alojan la infraestructura, dentro de Montevideo y área Metropolitana².

Se establece un máximo de 250 (doscientos cincuenta) nodos activos sobre los cuales el proveedor adjudicado será responsable del servicio de las actividades definidas en las especificaciones técnicas.

Dimensionamiento del servicio de Soporte en sitio

- El servicio básico mensual (ítem 1) del soporte en sitio estará dimensionado para tener un consumo de 8 horas por mes de soporte en sitio en Montevideo y zona metropolitana, y 1 visita cada 6 meses para las zonas comprendidas fuera de los límites de Montevideo y zona metropolitana, fuera de las cuales deberá incurrir en horas adicionales (ítem 2).
- Más del 80% de los nodos se encuentran en la zona céntrica de Montevideo
- Las horas estimadas por cada “visita” no superarían las 5 horas de trabajo.
- El proveedor adjudicado se compromete a cumplir las condiciones establecidas en el SLA incluido en el Pliego (**PARTE II. Niveles de Servicio SLA**).

11.2. Horario del Servicio

El horario normal de servicio será los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, y deberá

² Se considera área metropolitana a la continuación de la ciudad de Montevideo, enmarcada en numerosos emplazamientos próximos, destacándose la Ciudad de la Costa hacia el Este, Pando, la zona de Ciudad del Plata, entre otros.



estar cubierto por todo el equipo de trabajo (titulares de perfiles a,b,c,d,e,f). Fuera de dicho horario, el servicio incluye la atención -remota y/o presencial- de incidentes y la ejecución de actividades operativas de mantenimiento, previamente planificadas y acordadas entre ambas partes, así como todas aquellas actividades que el proveedor entienda necesarias para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos. Los perfiles a,c,d,e son los requeridos para desarrollar las actividades descritas fuera del horario normal de servicio.

11.3. Conectividad

AGESIC suministra conectividad basada en VPN-MPLS HUB&SPOKE en ambos Centros de Procesamiento de Datos (Datacenter Torre Ejecutiva y Datacenter Pando) . La misma es provista por ANTEL, donde el proveedor adjudicado debe contemplar su hemi-circuito y contingencia si así lo desea, se requiere un 100% de disponibilidad de dicha conectividad. El costo del mismo se encuentra bajo su responsabilidad.

11.4. NOC (Network Operation Center)

AGESIC brindará al proveedor un ambiente del tipo NOC dentro de la Nube Privada de Presidencia donde deberá desplegar las herramientas necesarias para la operación y administración.



PARTE III.- Anexos Formularios

Anexo I - Formulario de identificación del Oferente

Licitación Pública N° 6/2021 - Adquisición de Servicios de administración, operación y soporte de REDuy y REDsalud

El/Los que suscribe/n _____ (nombre de quien firme y tenga poderes suficientes para representar a la empresa oferente acreditados en RUPE) en representación de _____ (nombre de la Empresa oferente) declara/n bajo juramento que la oferta ingresada en línea a través del sitio web www.comprasestatales.gub.uy vincula a la empresa en todos sus términos y que acepta sin condiciones las disposiciones del Pliego de Condiciones Particulares de la Licitación Pública N° 6/2021 “Adquisición de Servicios de administración, operación y soporte de REDuy y REDsalud”, así como las restantes normas que rigen la contratación”.

A su vez, la empresa oferente declara contar con capacidad para contratar con el Estado, no encontrándose en ninguna situación que expresamente le impida dicha contratación, conforme lo preceptuado por el artículo 46 del T.O.C.A.F., y restantes normas concordantes y complementarias.

FIRMA/S: _____

ACLARACIÓN: _____

Cl.: _____



Anexo II – Compromiso de No Divulgación

En la ciudad de Montevideo, a los días del mes de de dos mil veintiuno, el Sr./Sra., titular de la cédula de identidad N°, en representación de la empresa, constituyendo domicilio para todos sus efectos en esta ciudad en la calle

DECLARA QUE:

PRIMERO: Obligaciones inherentes a la vinculación con AGESIC

La empresa abajo firmante se compromete:

1.- a no divulgar, y mantener estricta reserva en observancia con lo dispuesto en la normativa legal vigente, de la información, documentos, contratos, propuestas y material de AGESIC, sus entidades desconcentradas y/o dependientes, que se confieran por escrito o se reciban verbalmente en virtud de su vinculación con AGESIC, en el marco de la Licitación Pública N° 6/2021 – “Adquisición de Servicios de administración, operación y soporte de REDuy y REDsalud”, así como las restantes normas que rigen la contratación”.

2.- a adoptar medidas de seguridad razonables y prudentes para proteger la información que sea secreta, reservada o confidencial, de conformidad al régimen legal en la materia, incluyendo sin limitarse a ello, las disposiciones de seguridad que AGESIC determine.

SEGUNDO: Alcance de la obligación del presente Acuerdo

La obligación de no divulgación comprenderá la información de carácter deliberativo, comercial, financiera, contractual, técnica o de cualquier otra naturaleza reservada o privilegiada de la que la empresa firmante tenga conocimiento en virtud de su vinculación con AGESIC, alcanzando las ideas y desarrollos comprendidos en los proyectos que se elaboren, incluyendo los elementos de análisis, evaluación y comparación, estrategias, planes futuros, documentación (cualquiera sea su forma de registro), así como toda otra información que por el hecho de ser divulgada pueda provocar cualquier tipo de daño, perjuicio o desventaja para AGESIC.

Asimismo, la empresa firmante se compromete a advertir a su personal –ya sea dependiente o contratado- y a toda persona a la que se revele la información comprendida en el presente Compromiso, con la debida autorización, de la obligación de no divulgación asumida y de los términos de este documento. Asimismo, y en caso de obtener información personal de terceros, deberá prevenirles la aplicación del artículo 11 de la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, y las consecuencias penales en él establecidas.





TERCERO. Vigencia.

Las obligaciones de no divulgación asumidas en el presente Compromiso se mantendrán mientras dure el vínculo de la empresa firmante con AGESIC, y persistirán aún después de terminado el mismo, por un período de dos años contados a partir de la fecha cierta de tal desvinculación, sin perjuicio de la información secreta, reservada o confidencial, que mantendrá su respectiva naturaleza conforme a lo dispuesto en la Ley N° 18.381 de 17 de octubre de 2008 de Acceso a la Información Pública. Asimismo, en caso de corresponder, será de aplicación en especial el artículo 11 in fine de la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008.

CUARTO. Sanción por incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones que se asumen por este documento, AGESIC queda plenamente facultada para adoptar las medidas que por derecho correspondan.

QUINTO: Régimen legal

Todo lo no previsto en el presente Compromiso, se regulará por lo dispuesto en las Leyes Nos. 17.060, de 23 de diciembre de 1998, 18.331, de 11 de agosto de 2008 y 18.381, de 17 de octubre de 2008 y los Decretos reglamentarios Nos. 30/003, de 23 de enero de 2003, 414/009, de 31 de agosto de 2009, 452/009 de 28 de setiembre de 2009, y 232/010 de 2 de agosto de 2010 y 64/020, de 20 de febrero de 2020 respectivamente, y demás normas concordantes y complementarias.

En señal de conformidad se suscribe el presente Compromiso, en el lugar y fecha antes señalados, recibiendo el firmante una copia del mismo.

Firma:

Contrafirma

CI



Anexo III – 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 inscripto 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](#) o comunicarse al (+598) 2604 5360 de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 h.
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 en el [link](#) que se encuentra en el sitio web.**

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.
4. En caso que sea necesario podrá ingresar información de carácter complementario, la que deberá ajustarse tanto al tamaño máximo por archivo (100 Mb) como a las extensiones habilitadas: txt, rtf, pdf, doc, docx, xls, xlsx, odt, ods, zip, rar y 7z. Tener en cuenta que en caso de haber discrepancia entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de Compras Estatales, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la línea de cotización.



Si usted desea cotizar algún impuesto, o atributo que no se encuentra disponible en el sistema, deberá comunicarse con la sección Catálogo de ARCCE al correo electrónico catalogo@arce.gub.uy para solicitar la inclusión y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto.

5. 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.
6. 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.
7. Tener presente que en caso de producirse problemas de funcionamiento en el sistema que impidan el ingreso de las ofertas al mismo durante las 24 horas corridas previas a la apertura, éste reprogramará una nueva fecha de apertura a fin de asegurar el plazo requerido para dicho ingreso³. Esta nueva fecha será publicada en el sitio web de Compras Estatales.

De no haber sido posible el ingreso de la oferta en el plazo establecido en la convocatoria debido a problemas de funcionamiento del sistema, el proveedor podrá presentar el reclamo con la debida probanza ante el organismo contratante. Este último deberá presentar los recaudos correspondientes ante la Agencia de Compras Estatales a efectos de su análisis. En caso de constatarse la existencia de un problema que efectivamente imposibilitó el ingreso de ofertas, el organismo contratante procederá a la anulación del procedimiento de acuerdo a lo dispuesto en el tercer inciso del artículo 13 del Decreto N° 142/018 y conforme al artículo 68 del TOCAF.

³ Salvo el caso dispuesto en el artículo 14 del Decreto N° 142/018 referido a “*interrupciones debidas a cortes programados y/o de pequeña duración ocurridos fuera del horario de 09:00 a 17:00 horas de los días hábiles*”





8. Hasta la hora señalada para la apertura usted podrá ver, modificar y hasta eliminar su oferta.

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, el Tribunal de Cuentas y los restantes oferentes. Los documentos confidenciales solo quedarán disponibles para la Administración y el Tribunal de Cuentas.

9. Por dudas o consultas sobre la oferta en línea, podrá comunicarse con Atención a Usuarios de ARCE al (+598) 2604 5360 de lunes a domingos 8 a 21 h, o a través del correo compras@arce.gub.uy.
-



Anexo IV – Formatos de Presentación Sugeridos

1. Experiencia de la Empresa

1.1 Experiencia en administración, operación y soporte de redes

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de un contacto o referente técnico del cliente	
Breve descripción de redes administradas y operadas, en donde se incluya cantidad de nodos y protocolos de red (WAN/LAN)	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2018	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2020	

1.2 Experiencia en servicios de soporte en sitio (“Squad”)

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de un contacto o referente técnico del cliente	
Breve descripción de los servicios prestados.	
Cantidad de nodos del cliente por zona: Zona A - Montevideo y zona metropolitana 0 40 Km Zona B - 41 km 150 km de Montevideo Zona C - 151 km 300 km de Montevideo Zona D - Más de 301 km de Montevideo	
¿En zonas C o D el servicio de soporte	



en sitio estuvo gestionado por un representante de servicios técnicos radicado en una de esas zonas? SI/NO y especificar zona (C y/o D)	
Fecha de inicio, ej. 01/2018	
Fecha de fin, ej. 01/2020	

1.3 Experiencia en seguridad informática

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de un contacto o referente técnico del cliente	
Breve descripción de los servicios prestados y las tareas relacionadas a seguridad informática realizadas	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2018	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2020	

1.4. Certificaciones

Presentar junto a su oferta la documentación que avale la certificación a evaluar, así como su vigencia o comprobante de trámite de renovación.

- ISO 9001 Gestión de la Calidad en procesos vinculados a la prestación de servicios de TI, por ejemplo, Implantación, Operación, Administración, Mantenimiento o Soporte técnico
- ISO/IEC 20000-1 Gestión de los Servicios de TI
- ISO/IEC 27001 Gestión de la Seguridad de la Información



2. Equipo de Trabajo

2. Nómina de presentación del equipo de trabajo

NOMBRE Y APELLIDO	PERFIL	ROL (Titular o suplente)
	Gerente de servicio	Titular
	Gerente de servicio	Suplente
	Gerente de proyecto	Titular
	Gerente de proyecto	Suplente
	Especialista técnico en Administración, Operación y Soporte de redes	Titular
	Especialista técnico en Administración, Operación y Soporte de redes	Suplente
	Técnico en Administración, Operación y Soporte de redes	Titular
	Técnico en Administración, Operación y Soporte de redes	Titular
	Responsable de seguridad informática	Titular
	Responsable de calidad y mesa de servicios	Titular
	Responsable de calidad y mesa de servicios	Suplente

La Empresa declara que la información suministrada es verídica, completa y correcta. Asimismo, declara que ha recabado el consentimiento del titular de los datos y que éste está en conocimiento de sus derechos en cuanto a la protección de los mismos, conforme a lo establecido en el numeral 14 infine del Pliego.



Evaluación del equipo de trabajo

A continuación se presenta una tabla de evaluación por perfil —a,b,c,d,e,f— para que el oferente evalúe a cada postulado presentado en la nómina de equipo de trabajo.

Se solicita además la presentación de los correspondientes currículums que contengan la información requerida en la presente evaluación, así como también la presentación de la documentación que avale las certificaciones o títulos a evaluar.

NOMBRE Y APELLIDO	Selección e opción correcta (a,b,c)	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
a. Gerente de servicio		3	7
Experiencia en liderazgo de equipos responsables de administrar, operar y dar soporte a redes. a. 1 año de experiencia - 1 punto b. Más de 1 año y hasta 2 años de experiencia - 2 puntos c. Más de 2 años de experiencia - 3 puntos		1	3
Experiencia en coordinación técnica y/o gestión de proyectos de TI a. 1 año de experiencia - 0,5 puntos b. Más de 1 año de experiencia - 1 punto		0,5	1
Formación en gestión de proyectos o MBA a. Curso o maestría finalizado/a - 0,5 puntos b. Título obtenido - 1 punto		0,5	1
Formación universitaria o técnica en materia de TIC a. Formación intermedia (más del 50% de la carrera finalizado) - 1 punto b. Título obtenido - 2 puntos		1	2



NOMBRE Y APELLIDO	Selección e opción correcta (a,b,c)	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
b. Gerente de proyectos		2	5
Experiencia como gerente de proyectos a. 1 año de experiencia - 1 punto b. Más de 1 año y hasta 2 años de experiencia - 2 puntos c. Más de 2 años de experiencia - 3 puntos		1	3
Formación en gestión de proyectos a. Curso finalizado 0,5 puntos b. Título obtenido 1 punto		0,5	1
Formación en ITIL y/o metodologías ágiles a. Curso finalizado 0,5 puntos b. Título obtenido 1 punto		0,5	1

NOMBRE Y APELLIDO	Selección e opción correcta (a,b,c)	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
c. Especialista técnico en administración, operación y soporte de redes		8,5	23
Experiencia como coordinador responsable de equipos de administración, operación y soporte de redes privadas (configuración, diagnóstico, resolución de problemas complejos e incidentes con interacción de clientes). a. De 1 a 3 años de experiencia - 3 puntos b. Más de 3 años de experiencia - 7 puntos		3	7
Experiencia en el manejo de sistemas de monitoreo de redes privadas. a. De 1 año a 3 años de experiencia - 1 punto b. Más de 3 años de experiencia - 2 puntos		1	2



Experiencia en configuración centralizada de redes privadas. a. De 1 año a 3 años de experiencia - 1 punto b. Más de 3 años de experiencia - 2 puntos		1	2
Experiencia como responsable del diseño, configuración y puesta en producción de nuevas arquitecturas de redes privadas. a. De 1 a 2 proyectos - 2 puntos b. Más de 2 proyectos y hasta 5 proyectos – 3,5 puntos c. Más de 5 proyectos - 5 puntos		2	5
Experiencia en tecnologías Cisco a. De 1 a 3 años de experiencia - 1 punto b. Más de 3 años de experiencia - 2 puntos		1	2
Certificación CCNA a. Sin certificación – 0 puntos b. Certificación Cisco Certified Network Associate – 1 punto		0	1
Certificación CCNP a. Sin certificación – 0 puntos b. Certificación Cisco Certified Network Professional – 2 puntos		0	2
Experiencia en tecnologías Juniper a. Hasta 1 año de experiencia – 0,5 puntos b. Más de 1 año de experiencia - 1 punto		0,5	1
Certificación Juniper a. Sin certificación – 0 puntos b. Certificación Juniper – 1 punto		0	1



NOMBRE Y APELLIDO	Selección e opción correcta (a,b,c)	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
d. Técnico en administración, operación y soporte de redes		7,5	21
<p>Experiencia en administración, operación y soporte de redes privadas: configuración, diagnóstico, resolución de problemas complejos e incidentes con interacción de clientes.</p> <p>a. De 1 a 3 años de experiencia - 3 puntos b. Más de 3 años de experiencia - 7 puntos</p>		3	7
<p>Experiencia en el manejo de sistemas de monitoreo de redes privadas.</p> <p>a. De 1 año a 3 años de experiencia – 1,5 punto b. Más de 3 años de experiencia – 3 puntos</p>		1,5	3
<p>Experiencia en configuración centralizada de redes privadas</p> <p>a. De 1 año a 3 años de experiencia – 1,5 punto b. Más de 3 años de experiencia – 3 puntos</p>		1,5	3
<p>Experiencia en tecnologías Cisco</p> <p>a. De 1 año y hasta 3 años de experiencia - 1 punto b. Más de 3 años de experiencia – 3 puntos</p>		1	3
<p>Certificación CCNA – 1 punto</p> <p>a. Sin certificación – 0 puntos b. Certificación Cisco Certified Network Associate – 1 punto</p>		0	1
<p>Certificación CCNP – 2 puntos</p> <p>a. Sin certificación – 0 puntos b. Certificación Cisco Certified Network Professional – 2 puntos</p>		0	2
<p>Experiencia en tecnologías Juniper</p> <p>a. Hasta 1 año de experiencia – 0,5 puntos b. Más de 1 año de experiencia - 1 punto</p>		0,5	1



Certificación Juniper – 1 punto			
a. Sin certificación – 0 puntos b. Certificación Juniper – 1 punto		0	1

NOMBRE Y APELLIDO	Selección e opción correcta (a,b,c)	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
e. Responsable de seguridad informática <i>Se espera que este perfil se encuentre en dedicación completa a seguridad informática dentro de la organización.</i>		2	8
Experiencia en coordinación de respuesta ante eventos e incidentes de seguridad a. Hasta 3 años de experiencia – 0,5 puntos b. Más de 3 años de experiencia - 1 punto		0	1
Experiencia en seguridad en redes a. Hasta 2 años de experiencia - 1 punto b. Más de 2 años de experiencia - 3 puntos		1	3
Experiencia en servicios de soporte y asesoramiento técnico en ciberseguridad y/o seguridad de la información dentro del Estado uruguayo a. De 1 a 3 proyectos – 1 punto b. Más de 3 proyectos – 2 puntos		0	2
Certificación en seguridad. CISSP, CCNP Security o certificaciones equivalentes de marcas como VMware y/o Juniper. a. 1 certificación - 1 punto b. 2 o más certificaciones - 2 puntos		1	2



NOMBRE Y APELLIDO	Selección e opción correcta (a,b,c)	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
f. Responsable de calidad y mesa de servicios		2	6
Experiencia en Atención al Cliente a. Hasta 1 año de experiencia - 1 punto b. Más de 1 año y hasta 2 años de experiencia - 2 puntos c. Más de 2 años de experiencia - 3 puntos		1	3
Experiencia en comunicación oral y escrita (ej. Emails), informes de gestión e informativos a. 1 año de experiencia - 0,5 puntos b. Más de un año de experiencia - 1 punto		0,5	1
Estudiante avanzado de carreras técnicas de Comunicación o TI a. Formación intermedia (más del 50% de la carrera finalizado) - 0,5 puntos b. Título obtenido - 2 puntos		0,5	2

El oferente será responsable de la veracidad de la información proporcionada. Sin perjuicio de lo antedicho, AGESIC podrá solicitar la documentación probatoria que considere necesaria a efectos de corroborar la veracidad de la información solicitada.



Anexo V – REDuy – REDsalud

REDuy

La REDuy es una Red de alta velocidad de fibra óptica, diseñada y desplegada como una Intranet del Estado uruguayo.

Desde AGESIC se promueve el avance en el uso de las tecnologías, en la construcción de una Administración Pública accesible y cercana, enfocada a la ciudadanía. Para ello, resulta fundamental desarrollar proyectos en tecnología que permitan la interconexión entre las distintas Unidades Ejecutoras (UE), permitiendo el intercambio de información entre las mismas. AGESIC trabaja sobre esta base, con el objetivo de mejorar los servicios a la ciudadanía, generando interconexiones con apropiados anchos de banda, adecuados niveles de servicio, seguridad informática, estabilidad y alta disponibilidad.

La REDuy es una red de alta velocidad de fibra óptica, diseñada y desplegada como una Intranet del Estado uruguayo. La arquitectura de la red genera una malla (todos interconectados con todos) sin la necesidad de tener enlaces punto a punto. Es decir, que todos los organismos están interconectados entre sí mediante un solo enlace, con un ancho de banda de 10 Mbps o 100Mbps. Se trata de una red privada y segura, que cuenta con la supervisión y el control del Centro Nacional de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática del Uruguay (CERTuy).

La infraestructura de conectividad de esta red posibilita que los organismos trabajen de forma integrada, bajo un marco técnico seguro para el intercambio de información; y además, permite racionalizar los recursos humanos y económicos.

La REDuy está soportada por tecnologías de última generación, sobre una red física de fibra óptica, la cual permite tener una gran capacidad de transmisión de datos. Esta red cuenta con un centro de soporte gestionado por AGESIC, con servicio las 24 horas los 7 días de la semana, garantizando altos niveles de disponibilidad.

La REDuy implementa desde su origen mecanismos robustos de autenticación y cifrado de datos. De este modo minimiza riesgos asociados al acceso de personal no autorizado a las transacciones de Gobierno Electrónico.



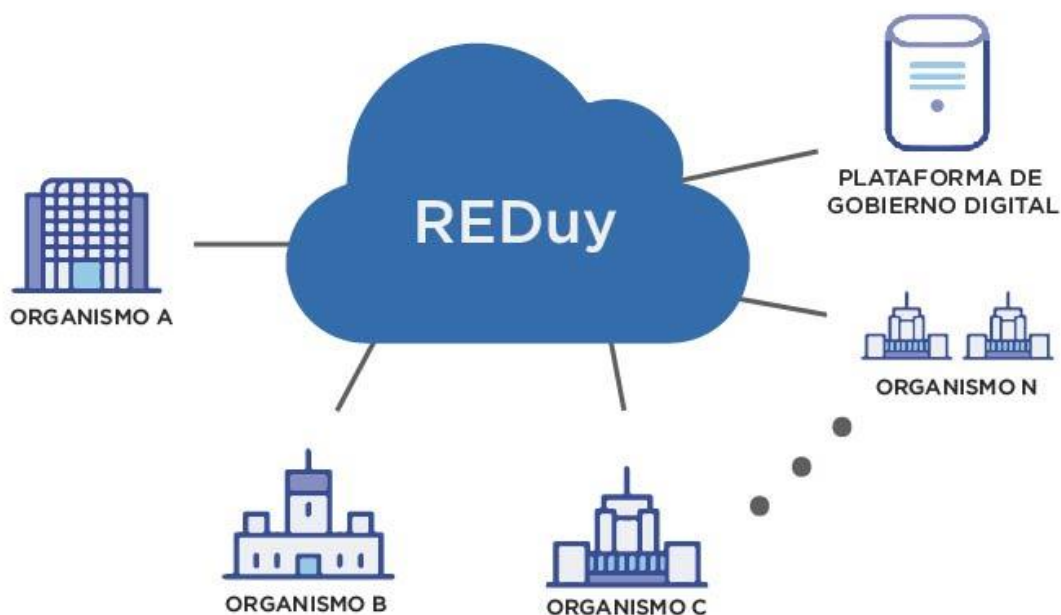
La tecnología de VPN MPLS (Multiprocols label Switching) garantiza la separación de las diferentes redes impidiendo a usuarios externos el acceso a la red. En caso de que esto último ocurra, la REDuy cuenta con la supervisión y control expreso del CERTuy.

Flexibilidad

La REDuy está diseñada para poder evolucionar y crecer en la medida en que lo hagan las necesidades de los organismos y las posibilidades tecnológicas, pudiéndose aumentar el ancho de banda de ser necesario o aumentar el número de Nodos si fuera necesario.

Los organismos podrían verse como islas de información y REDuy como el puente que las interconecta entre sí, generando la posibilidad inmediata de integración.

La arquitectura de la red genera una malla (todos interconectados con todos) sin la necesidad de tener enlaces punto a punto entre organismos. Los servicios de la Red permiten utilizar distintas tecnologías como la transmisión de Datos, Voz sobre IP, Video Conferencias y reuniones virtuales, entre otras.



REDSalud

La REDsalud es una Red privada de alta velocidad que interconecta a todos los prestadores de salud del país. Se trata de un instrumento clave para el Programa Salud.uy que posibilita el intercambio de información clínica de forma segura. Es una red de alta disponibilidad, escalable, segura, auditada por CERTuy y monitoreada 24/7.

Como la infraestructura de conectividad que posibilita que los prestadores trabajen en forma integrada, la REDsalud se utiliza para el intercambio de información clínica de los ciudadanos, con apropiados anchos de banda, adecuados niveles de servicios y alta disponibilidad. La implementación de una red privada para la HCEN, brinda mayores niveles de seguridad y protección a la información, como también calidad y servicio en los procesos de conexión. La REDsalud, entonces, ofrece la capacidad suficiente para que puedan ser enviados diferentes tipos de datos que son requeridos en salud, como por ejemplo documentos clínicos, imágenes en calidad diagnóstica, videos en HD y videoconferencia, en los tiempos adecuados.





Los nodos, tanto de REDuy como de REDsalud, tienen equipamiento de marca Cisco ASA 55 series y Juniper SRX series.

