ORGANISMO CONTRATANTE:	Dirección Nacional de Sanidad Policial Departamento de Adquisiciones		
OBJETO DEL LLAMADO:	**ADQUISICIÓN DE CONSULTORÍA/ ASESORÍA ANTE INCIDENTES DE REDES/ CONECTIVIDAD.**		
TIPO Y NUMERO DE PROCEDIMIENTO:	Concurso de Precios N.º 235/2025		
FECHA DE APERTURA:	04/12/2025	**HORA DE APERTURA:**	10:00
FORMA DE APERTURA:	**APERTURA ELECTRÓNICA DE LAS OFERTAS**		
CONSULTAS:	Vía Telefónica: 2030 1016 Vía Mail: licitaciones@sanidadpolicial.gub.uy		

ARTICULO 1 PLAZOS, COMUNICACIONES, CONSULTAS, ACLARACIONES Y PRÓRROGAS

A efectos de realizar consultas al Pliego de Condiciones Particulares, se requiere que el oferente identifique claramente el número y objeto de la presente contratación al momento de realizar una comunicación.

Plazo máximo para solicitar aclaraciones o realizar consultas:	Hasta el 02/12/2025
Plazo máximo para solicitar prórroga:	Hasta el 02/12/2025
Sitio de publicación:	www.comprasestatales.gub.uy
Canales para realizar consultas/solicitudes de prórroga:	Mail: licitaciones@sanidadpolicial.gub.uy Tel: 2030 1016

Nota: La solicitud de prórroga deberá ser presentada por escrito fundamentando la misma, reservándose la Administración contratante el derecho de atender la solicitud o desestimarla.

ARTICULO 2 DOCUMENTOS A PRESENTAR

1- Formulario de Identificación del Oferente (ANEXO I), firmado por alguno de sus representantes acreditados en RUPE, podrá ser anexado a su oferta online o presentarlo en un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir de su solicitud.

Aquella documentación que en el Pliego se prevea otorgar un plazo para subsanar la omisión de no haber sido presentada o en caso de anexarse como confidencial con la oferta, se le otorgara un plazo de 2 (dos) días hábiles para la presentación de la misma, no pudiéndose registrar como confidencial.

La documentación que acredite factores de ponderación que se incluya como confidencial no se tomara en cuenta a los efectos de calcular los mismos, en ambos casos a efectos de preservar la garantía de contralor del resto de los oferentes.

ARTICULO 3 CLAUSULAS ABUSIVAS

Son consideradas cláusulas abusivas, sin perjuicio de otras, las siguientes:

- Las que exoneren o limiten la responsabilidad del Proveedor por vicios de cualquier naturaleza de los productos.
- Las que impliquen la renuncia de los derechos de la Administración.
- Las que autoricen al Proveedor a modificar los términos de este Pliego.
- La cláusula resolutoria pactada exclusivamente a favor del Proveedor.
- Las que contengan cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio de la Administración.
- Las que establezcan que el silencio de la Administración se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo expresamente pactado en el presente Pliego.
- Las que violen la obligación de actuar de buena fe.

  Salvo indicación en contrario formulada en la oferta, se entiende que ésta se ajusta a las condiciones contenidas en los pliegos de condiciones y que el proponente queda comprometido al total cumplimiento de éstos.

ARTICULO 4 PLAZO DE MANTENIMIENTO DE LAS PROPUESTA

Las propuestas serán válidas y obligarán a los proponentes hasta 90 días calendario desde la fecha del Acto de Apertura.

El vencimiento del plazo establecido precedentemente no liberara al oferente; vencido el plazo de mantenimiento de la oferta, el precio se ajustará de acuerdo a la variación del I.P.C (Indice de Precios al Consumidor) publicado por el Instituto de Estadística, entre el cierre del mes anterior a la emisión de la Orden de Compra.

No se podrá establecer clausulas que condicionen el mantenimiento de la oferta en forma alguna o que indiquen otros plazos; caso contrario la Administración, a su exclusivo juicio, podrá desestimar la oferta presentada.

ARTICULO 5 COTIZACIÓN DE LA PROPUESTA

Moneda	Pesos Uruguayos
Modalidad	Plaza
Impuestos	Los precios cotizados deben incluir todos los gastos que cubran la entrega de la mercadería hasta el lugar que se establece en el Pliego. En caso 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. La oferta deberá establecer el monto total de la misma. Si se presenta más de una opción por ítem, la oferta deberá presentar el total de la misma para cada opción
Discrepancias	**Ante discrepancias entre los precios cotizado por el oferente en la oferta económica del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y la oferta ingresada como archivo adjunto en dicho sitio, se le dará valor al primero.**
Observaciones	Los precios y cotizaciones deberán ser inequívocamente asociables (corresponder) con el ítem ofertado. Cualquier incongruencia al respecto podrá dar lugar a la descalificación de la oferta.

ARTICULO 6 APERTURA DE OFERTAS

La apertura de las Ofertas se efectuará en forma automática en la fecha y hora indicada. El Acta será remitida por el S.I.C.E. a la/o las direcciones electrónicas previamente registradas por cada oferente en la sección “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.

El acta de apertura permanecerá asimismo visible para todos los oferentes en la plataforma electrónica.

A partir de la fecha y hora establecidas, las ofertas quedarán accesibles para la Administración contratante, 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.

Solo cuando la Administración contratante solicite salvar defectos o carencias de acuerdo a lo establecido en el Artículo 65 del T.O.C.A.F., el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada. El instructivo de cómo proceder se encuentra en la página web de Compras Estatales.

ARTICULO 7 MEJORA DE OFERTA Y NEGOCIACIÓN

Si se presentan dos o más ofertas que reciban calificación similar, o que tengan precio similar según sea el criterio de evaluación aplicado, la Comisión Asesora de Adjudicaciones, o el Ordenador, en su caso, podrá invitar a los oferentes respectivos a mejorar sus ofertas, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 66 del Decreto 150/012 de 11 de Mayo del año 2012

La Administración en caso de que se presenten ofertas similares estará facultada a entablar negociaciones con los oferentes a fin de obtener mejores condiciones técnicas, de calidad o de precio. Si los precios de la/o las ofertas recibidas son considerados manifiestamente inconvenientes, el Ordenador o en su caso la Comisión Asesora debidamente autorizada por éste, podrá solicitar directamente mejoras en sus condiciones técnicas de precio, plazo o calidad, al amparo de lo establecido en el Artículo 66 del Decreto 150/012 de 11 de Mayo del año 2012.

ARTICULO 8 COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS

Se tendrá en cuenta al momento de la valoración y comparación de las ofertas los siguientes criterios de ponderación:

Parámetro	Puntaje	Criterio	Evaluación
Precio Total	**100 puntos**	La oferta de menor precio se califica con el puntaje total y las restantes empleando regla de tres inversa	Se consideraran todos los valores presentados por los distintos oferentes de forma de hacer equitativa la comparación.
Antecedentes Negativos en R.U.P.E.	**-**	Se restara del total: • 2 puntos por cada Advertencia. • 5 puntos por cada Multa o Ejecución de garantía de mantenimiento de oferta o fiel cumplimiento del contrato. • 10 puntos por cada Suspensión. • 15 puntos por cada Eliminación .	Se considera registros en RUPE según Artículo 20 del Decreto N.º 202/024. En caso de que la sanción sea impuesta por el organismo, se tomará la de mayor gravedad
La documentación que acredite factores de admisibilidad de la oferta (de cumplimiento obligatorio al presentar la oferta o en su caso, acreditados dentro del plazo que se determine para subsanar omisiones) no podrá incluirse en carácter de confidencial. La documentación que acredite factores de ponderación que se incluya como confidencial no se tomará en cuenta a los efectos de calcular los mismos, en ambos casos a efectos de preservar la garantía de contralor			

del resto de los oferentes.

La Administración se reserva el derecho de rechazar una propuesta:

Por falta de información suficiente o, a solicitar información complementaria, a fin de emitir un juicio fundado.

En las situaciones de concusión, cohecho, soborno, fraude, abuso de funciones, tráfico de influencias, tratar de influir en los funcionarios intervinientes en el proceso de Licitación para obtener una decisión favorable, sin perjuicio de las denuncias penales correspondientes.

La comparación de las ofertas se verificará incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.). Cuando el oferente no desglose el importe de dichos impuestos, se considerarán incluidos en el monto de la oferta.

A los efectos de evaluar las propuestas se podrá solicitar a cualquier oferente las aclaraciones necesarias, pero no podrá pedir ni permitir que modifique su contenido.

La preferencia a los productos nacionales frente a los extranjeros tendrá el alcance, naturaleza y procedimientos de cálculo establecidos en la normativa vigente. En estos casos no se incluirán los importes correspondientes a los impuestos a las transacciones ni el impuesto al valor agregado.

Las propuestas que no se ajusten a los requisitos y condiciones estipuladas en el presente artículo, se considerarán inadmisibles.

La información para la evaluación técnica será obtenida de las ofertas, pudiéndose en caso de dudas, solicitarse datos complementarios, quedando su costo a cargo del oferente.

ARTICULO 9 ADJUDICACIÓN

La Administración está facultada para:

No adjudicar algún proveedor.

Dividir la adjudicación, por razones fundadas, entre varios proponentes, así como aumentar o disminuir razonablemente las cantidades licitadas.

Rechazar una oferta debido a los antecedentes de los oferentes, relacionados con la conducta comercial asumida en el cumplimiento de contrataciones con la misma y, con otros organismos estatales.

Adjudicar a la/o las ofertas que considere más convenientes para sus intereses y a las necesidades del servicio, y también de rechazar a su exclusivo juicio, la totalidad de las ofertas.

El Oferente deberá estar registrado en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) conforme a lo dispuesto por el Decreto del Poder Ejecutivo Nº 202/024 de 10/07/2024. Los Estados admitidos para aceptar Ofertas de proveedores son: EN INGRESO, EN INGRESO (SIIF) y ACTIVO.

Si al momento de la Adjudicación, el Proveedor que resulte adjudicatario no hubiese adquirido el estado de “ACTIVO” tendrá un plazo de 2 días hábiles luego de la notificación de la adjudicación para adquirir dicho estado, de no cumplir con dicho requisito, se adjudicara al siguiente mejor oferente.

Los adjudicatarios que a efectos del cumplimiento de sus obligaciones deban ingresar con vehículos a las instalaciones de la Dirección Nacional de Sanidad Policial, serán responsables por eventuales desperfectos o daños ocasionados por los mismos a las barreras de acceso vehicular existentes en los accesos habilitados. En caso de constatarse responsabilidad imputable a los adjudicatarios, se notificará a los mismos las circunstancias del hecho y los costos de reparación o recambio de las barreras vehiculares afectadas; de no abonarse los gastos ocasionados, la Dirección Nacional de Sanidad Policial podrá descontar el monto de las reparaciones efectuadas del próximo pago a realizarse a los mismos.

ARTICULO 10 PLAZO, ENTREGA Y RECEPCIÓN DE LOS MATERIALES

La entrega y recepción de la mercadería:

La administración se reserva el derecho de solicitar entregas parciales, en las cantidades que el servicio requiera y la entrega en diferentes lugares.

La extensión de las garantías solicitadas serán a partir del vencimiento de las actuales .

La emisión por única vez de la orden de compra HASTA la cantidad solicitada en el Pliego Particular de Condiciones, no obliga a la D.N.S.P a consumir la totalidad de lo adjudicado.

La recepción:

La misma será recibida por personal autorizado, quien procederá a controlar la entrega, pudiendo rechazar aquel material que estime en mal estado o no se ajuste a lo pactado.

Cuando las características de los artículos licitados hagan necesaria verificaciones de calidad o funcionamiento, se realizara una recepción provisoria de los mismos, hasta tanto puedan realizarse las pruebas correspondientes.

En caso de que algún elemento no cumpla lo establecido, el proveedor, a su costo y dentro del plazo de 10 días deberá sustituirlo por el adecuado, no dándose tramite a la recepción hasta que no se haya cumplido la exigencia precedente, sin perjuicio de la aplicación de las multas correspondientes y la comunicación al Registro de Proveedores del Estado.

ARTICULO 11 RÉGIMEN DE PREFERENCIA PARA LAS MIPYMES

Régimen de Preferencia a la Industria Nacional: Será de aplicación lo establecido en el artículo 58 del TOCAF y demás normas que rijan la materia. Se deberá presentar Declaración Jurada.

Régimen de preferencia MIPYMES: De conformidad con lo dispuesto por el Art. 44 de la Ley 18.362 de 6 de octubre de 2008 y Decreto N.º. 371/010 de diciembre de 2010, que se consideran parte integrante de ese Pliego.

El oferente que desea acogerse al Régimen de preferencia allí establecido deberá presentar conjuntamente con la oferta el certificado emitido por DINAPYME que acredite la participación en el Sub Programa de Compras Públicas para el Desarrollo (Art. 59 del TOCAF).

Mecanismo de Reserva de Mercado: Previsto en la Art. 11 del Decreto N° 371/010 deberá indicarlo en forma explícita en su oferta.

ARTICULO 12 CONDICIONES DE PAGO

En la modalidad PLAZA el pago será a los 30 (treinta) días y se realizará en moneda nacional, a partir de la fecha de recepción de la factura conformada en el Departamento de Contaduría.

Las facturas se realizarán en oportunidad de entrega de la mercadería, previa conformidad del técnico correspondiente.

La emisión por única vez de la orden de compra hasta la cantidad solicitada en el Pliego Particular de Condiciones, no obliga a la D.N.S.P. a consumir la totalidad de lo adjudicado.

ANEXO I - SOLICITUD

Nº ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD "HASTA"
1	**SERVICIO DE CONSULTORÍA ADMINISTRACIÓN DE REDES** **Observaciones Técnicas:** Consultoría / asesoría ante incidentes de redes / conectividad.	UNIDAD	1

ANEXO II

FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE y DECLARACIONES

RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA	
NOMBRE COMERCIAL DE LA EMPRESA	
R.U.T.:	

DECLARO ESTAR EN CONDICIONES DE CONTRATAR CON EL ESTADO Y CONSTITUYO DOMICILIO A LOS EFECTOS DE TODAS LAS NOTIFICACIONES EN:

ASIMISMO DECLARO CONOCER Y ACEPTAR LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL PLIEGO PARTICULAR DE CONDICIONES

FIRMAS:……...

ACLARACIÓN DE FIRMAS:……..

ANEXO III Bases Técnicas

Adquisición de una bolsa de **hasta 220 horas** de Servicio de Soporte Técnico Especializado (STE) en SOFTWARE y HARDWARE para productos y tecnologías VMware, Zimbra, infraestructura de red, Fortigate, Veeam Backup, switching, Windows Server AD, DHCP, servidores Lenovo ThinkSystem, Lenovo XClarity, storage IBM, servidores Windows y Linux, las cuales podrás ser consumidas en un plazo de hasta 2 (dos) años.

El paquete de horas solicitado se divide en:

- **Hasta 190 (ciento noventa) horas de Soporte Técnico Estándar (sin SLA)**
- **Hasta 30 (treinta) horas de Soporte Técnico Crítico (con SLA)**

CARACTERÍSTICAS ESPECIALES

En la propuesta del servicio, se deberá incluir el cumplimiento de las condiciones detalladas a continuación:

ALCANCE TÉCNICO DEL SERVICIO

Servicio técnico para asistencia y diagnóstico en el funcionamiento de equipos y resolución de problemas técnicos administrativos de:

- **VMware vSphere/ESXi:** Administración de virtualización, configuración de clusters, gestión de recursos, resolución de problemas de infraestructura virtual, actualizaciones de software, firmware
- **Zimbra Collaboration Suite:** Administración y configuración del servidor de correo, configuraciones avanzadas, políticas de sistema, resolución de problemas técnicos del servicio
- **Infraestructura de red:** Configuración y modificaciones de equipos de red, routing, switching, troubleshooting de conectividad e infraestructura
- **Fortigate, FortiAnalyzer, FortiEMS, FortiMail:** Administración de firewalls y gateway de correo, configuración de políticas de seguridad, VPN (site-to-site, IPsec, SSLVPN), configuración de UTM, gestión de logs y reporting, administración de FortiClient y

endpoints, políticas antispam/antivirus, actualización de firmware, resolución de problemas de conectividad y seguridad

• **Veeam Backup & Replication**: Administración de respaldos, configuración de trabajos, restauraciones, replicación, resolución de fallos de backup

• **Switching:** Configuración de VLANs, spanning tree, agregación de enlaces, diagnóstico de problemas de infraestructura de red

• **Servidores Lenovo ThinkSystem:** Administración de hardware, configuración de servidores, diagnóstico de componentes, resolución de alertas del sistema, actualizaciones de software, firmware

• **Lenovo XClarity Administrator:** Gestión centralizada de servidores, administración de firmware, actualizaciones, resolución de problemas de gestión centralizada, actualizaciones de software, firmware

• **Storage IBM (V5200, DM Series)**: Administración de storage, configuración de arrays, diagnóstico de problemas de almacenamiento, gestión avanzada de volúmenes, actualizaciones de software, firmware

• **Windows Server Active Directory**: Administración de dominios, configuración de usuarios y grupos, políticas de dominio, resolución de problemas de infraestructura de directorio.

• **DHCP**: Configuración y administración de servicios DHCP, gestión de scopes, resolución de problemas de configuración de red

• **Servidores Windows**: Administración general de sistemas Windows Server, configuración de servicios, resolución de problemas de sistema operativo

• **Servidores Linux:** Administración de distribuciones RHEL, Ubuntu, CentOS, SUSE, configuración de servicios, resolución de problemas de sistema operativo

MODALIDADES DE SERVICIO

A) SOPORTE TÉCNICO ESTÁNDAR (hasta 190 horas - SIN SLA)

Horario de disponibilidad:

• Lunes a viernes de 8:00 AM a 20:00 PM

Modalidad de atención:

• El soporte se deberá brindar telefónicamente, remoto o vía mail en primera instancia

• En caso de no ser suficiente, se deberá contar con la presencia de técnicos que den asistencia en nuestras instalaciones (on-site)

Tipo de incidentes cubiertos:

• Sistemas degradados (performance reducida, funcionalidad limitada, alertas de hardware Lenovo, problemas de storage)

• Consultas generales sobre configuración y administración

• Configuraciones menores

• Incidentes que no afectan servicios críticos

• Consultas sobre XClarity, Zimbra, y demás tecnologías

• Configuraciones administrativas

Características del servicio:

• **Esta modalidad NO incluye tiempos de respuesta garantizados (SLA)**

• El proveedor atenderá las solicitudes en orden de llegada durante el horario de disponibilidad

• Se priorizarán las solicitudes según criterio técnico del proveedor

• La presencia on-site se coordinará según disponibilidad y necesidad técnica

B) SOPORTE TÉCNICO CRÍTICO (hasta 30 horas - CON SLA)

Disponibilidad:

• **24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año**, incluyendo feriados y días no laborables

Modalidad de atención:

• El soporte se deberá brindar telefónicamente, remoto o vía mail en primera instancia

• En caso de no ser suficiente, se deberá contar con la presencia de técnicos que den asistencia en nuestras instalaciones (on-site)

SLA - Tiempo de respuesta GARANTIZADO:

Tipo de incidente	Descripción del Servicio	Tiempo máximo de respuesta máxima
Sistema crítico fuera de funcionamiento	Servicio que impacta en un grupo importante de usuarios que está caído fuera de funcionamiento (AD, correo, firewall principal, backup crítico, servidores Lenovo caídos, storage inaccesible)	1 hora

Aclaraciones importantes:

• Esta modalidad SÍ incluye tiempos de respuesta garantizados (SLA)

• El tiempo máximo de respuesta de **1 hora** se computará desde el momento de la notificación del incidente

• Este tiempo de respuesta aplica en cualquier momento del año, independientemente del día u horario

• Las horas de esta bolsa se consumirán únicamente ante incidentes críticos que cumplan con la descripción establecida

• El incumplimiento del SLA podrá generar penalizaciones según lo establecido en el contrato

Presencia on-site para incidentes críticos:

• De ser necesaria la presencia de técnicos en nuestras instalaciones, esta deberá ser brindada como máximo dentro de las **12 horas** siguientes al reporte del incidente crítico

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A AMBAS MODALIDADES

• Se deberá incluir una cláusula de confidencialidad Se deberá indicar en la propuesta:

○ Costo por hora de Soporte Técnico Estándar

○ Costo por hora de Soporte Técnico Crítico

○ Costo por hora adicional de Soporte Técnico Estándar (fuera de la bolsa contratada)

○ Costo por hora adicional de Soporte Técnico Crítico (fuera de la bolsa contratada)

• La facturación será mensualmente (a mes vencido).

REQUISITOS DE LA EMPRESA OFERENTE

En la propuesta se deberá detallar el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- **SOPORTE TÉCNICO LOCAL (EXCLUYENTE)** La empresa oferente deberá contar con soporte técnico local, brindado por técnicos certificados en las tecnologías requeridas.

- **CERTIFICACIONES REQUERIDAS (EXCLUYENTE)** El oferente deberá contar con al menos un técnico con certificaciones en cada una de las siguientes áreas:

• **VMware**: VCP (VMware Certified Professional) o superior

• **Zimbra**: Certificación oficial de Zimbra o experiencia comprobada mínima de 3 años

• **Fortigate:** NSE (Network Security Expert) nivel 7 o superior, o FCP (Fortinet Certified Professional)

• **Veeam:** VMCE (Veeam Certified Engineer) o VMCA (Veeam Certified Architect)

• **Lenovo**: Certificación Lenovo Data Center Solutions o experiencia comprobada mínima de 3 años en servidores ThinkSystem y Xclarity

• **Storage:** Certificaciones en storage IBM o experiencia comprobada mínima de 3 años en administración de storage empresarial

• **Microsoft:** MCSA/MCSE Windows Server, certificaciones en Active Directory

• **Linux:** Certificaciones Red Hat (RHCSA/RHCE), LPIC, o experiencia comprobada mínima de 5 años

• **Networking**: CCNA, CCNP o equivalente en switching y routing

- EXPERIENCIA TÉCNICA

Se deberá detallar la experiencia y conocimientos de los técnicos que cumplan con lo solicitado, incluyendo:

• Años de experiencia en cada tecnología

• Proyectos relevantes realizados

• Certificaciones vigentes

- CAPACIDAD DE RESPUESTA (EXCLUYENTE)

Para Soporte Técnico Estándar (sin SLA):

• El proveedor deberá demostrar capacidad de brindar asistencia especializada en horario de lunes a viernes de 8:00 AM a 20:00 PM

• No se requiere tiempo de respuesta garantizado para esta modalidad

• El proveedor atenderá solicitudes según orden de llegada y priorización técnica

Para Soporte Técnico Crítico (con SLA):

• **El proveedor deberá demostrar capacidad de respuesta 24/7/365 con SLA de 1 hora**

• Deberá detallar el mecanismo de guardia, escalamiento y contacto para incidentes críticos fuera del horario estándar

• Deberá indicar la cantidad de técnicos disponibles para atención de emergencias

• Deberá demostrar experiencia previa en servicios con SLA similares

- ANTIGÜEDAD Y REFERENCIAS

La empresa oferente deberá tener una antigüedad comprobada en plaza mínima de 5 (cinco) años, al momento de presentación de la oferta, prestando servicios de soporte técnico en las tecnologías mencionadas, y deberá acreditar al menos 5 antecedentes y referencias junto con su oferta.

- PARTNERS OFICIALES

Se valorará positivamente que la empresa sea partner oficial de las marcas principales (VMware, Fortinet, Veeam, Microsoft, Lenovo)

DOCUMENTACIÓN DE SERVICIOS REALIZADOS

El proveedor deberá entregar documentación detallada de todas las actividades realizadas, según el siguiente detalle:

Para cada incidente o solicitud de asistencia:

• Descripción del problema reportado
• Fecha y hora de reporte
• **Modalidad de soporte utilizada (Estándar sin SLA o Crítico con SLA)**
• Técnico asignado
• Diagnóstico realizado
• Acciones ejecutadas paso a paso
• Cambios realizados en la configuración (incluyendo valores previos y nuevos)
• Resultado de la intervención
• Recomendaciones (si aplica)
• Tiempo total empleado (inicio y fin de la asistencia)
• Conformidad del usuario solicitante

Para mejoras técnicas:

• Descripción de la mejora implementada
• Justificación técnica
• Impacto esperado en el sistema
• Documentación técnica detallada (diagramas, capturas de pantalla cuando corresponda)
• Procedimientos de rollback en caso necesario
• Cambios en la configuración
• Validaciones realizadas
• Tiempo total empleado

Formato y plazos de entrega:

• La documentación deberá entregarse en formato digital (PDF y/o documento editable)

• La documentación será parte integral del proceso de conformidad del servicio prestado

• Sin documentación conforme, no se habilitará la facturación de las horas empleadas

SERVICIOS CONTINUOS DE CONSULTORÍA EN SEGURIDAD

Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá:

• **Notificación proactiva**: Informar sobre vulnerabilidades críticas que afecten las tecnologías en uso (CVEs, alertas de seguridad)

• **Recomendaciones de actualización**: Alertar sobre actualizaciones de seguridad críticas y su impacto

• **Propuestas de mejora**: Sugerir cambios de configuración, implementación de nuevas políticas o actualizaciones que mejoren la seguridad

• **Soporte en implementación:** Las mejoras propuestas que sean aprobadas por la Administración podrán implementarse con cargo a las horas de la bolsa contratada o mediante horas adicionales según corresponda

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

Se ponderará la propuesta de **MENOR PRECIO** con el **100%**, sólo si ésta se ajusta a la totalidad de requerimientos y condiciones excluyentes detallados en estas bases.

La adjudicación se realizará a una única empresa. Asimismo, se reserva el derecho de aceptar parcialmente el presente concurso de precios o rechazar a su exclusivo juicio la totalidad de las ofertas, declarando frustrado el procedimiento, sin incurrir en responsabilidad, así como aumentar o disminuir el contrato (art. 68 del TOCAF).

Se rechazarán las propuestas que contengan reservas o formulen objeciones al presente pliego y/o contengan cláusulas abusivas o que no presenten información suficiente para su evaluación.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD Y DECLARACIÓN E INTERPRETACIÓN

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

La sola presentación de cotización se considerará como declaración de la empresa oferente de encontrarse en condiciones legales de contratar con el Estado (art. 46 del TOCAF) y de aceptar todas las condiciones establecidas en la convocatoria.

Toda cláusula imprecisa, ambigua, contradictoria u oscura a criterio de la Administración, se interpretará en el sentido más favorable a ésta.

ANEXO IV - Modelo de Declaración para BIENES que califican como nacionales

El que suscribe (NOMBRE DE QUIEN FIRME Y TENGA PODERES SUFICIENTES PARA REPRESENTAR A LA EMPRESA OFERENTE) en representación de (NOMBRE DE LA EMPRESA OFERENTE) declara que los bienes integrantes de la oferta que se detallan a continuación califican como nacionales de acuerdo a la normativa vigente.

Por lo tanto, solicita la aplicación del beneficio que consagra el art. 58 del TOCAF.

- -

Firma autorizada

ANEXO IV - Modelo de Declaración para SERVICIOS (CON Suministro de bienes) que califican como nacionales (Decreto N° 13/009)

El que suscribe (NOMBRE DE QUIEN FIRME Y TENGA PODERES SUFICIENTES PARA REPRESENTAR A LA EMPRESA OFERENTE) en representación de (NOMBRE DE LA EMPRESA OFERENTE) declara que su oferta califica como nacional de acuerdo a lo dispuesto en el art. 8 del Decreto N° 13/009.

Declara, asimismo, que el/los servicio/s que ofrece incluye/n el suministro de bienes y los que NO CALIFICAN COMO NACIONALES representan el XX % del precio ofrecido (si se trata de varios servicios ofrecidos se deberá detallar el porcentaje en cada caso).

Por lo tanto, solicita la aplicación del beneficio que consagra el art. 58 del TOCAF.

- -

Firma autorizada