



# Pliego de Condiciones Particulares

## Contratación de Servicios de administración, operación y soporte para las plataformas de infraestructura de AGESIC

Licitación Pública Nº 03/2022

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



## Índice General

1.	ANTECEDENTES .....	4
2.	OBJETO DEL LLAMADO .....	4
3.	NORMAS QUE REGULAN EL PRESENTE LLAMADO.....	4
4.	INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS QUE REGULAN EL PRESENTE LLAMADO.....	5
5.	EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADES .....	6
6.	ACCESO AL PLIEGO.....	6
7.	ACEPTACIÓN .....	7
8.	REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES.....	7
9.	PRESENTACIÓN DE OFERTAS.....	8
10.	REQUISITOS FORMALES .....	9
11.	INTEGRACIÓN DE CONSORCIO .....	11
12.	SUBCONTRATOS.....	12
13.	OFERENTES EXTRANJEROS .....	12
14.	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DATOS PERSONALES.....	12
15.	PROPIEDAD INTELECTUAL .....	15
16.	CONSULTAS Y COMUNICACIONES .....	16
17.	APERTURA ELECTRÓNICA DE LAS OFERTAS.....	17
18.	PLAZO Y GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS .....	18
19.	COTIZACIONES Y PRECIOS .....	19
20.	EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.....	28
a)	<i>Etapa 1: Control Formal:</i> .....	30
b)	<i>Etapa 2: Evaluación Técnica (60%):</i> .....	30
1.	Experiencia de la empresa (máx. 25 puntos):.....	31
1.1.	Experiencia en administración, operación y soporte en plataformas, redes y servicios transversales (máx. 7 puntos) .....	31
1.2.	Experiencia en soluciones y/o tecnologías específicas (máx. 14 puntos):.....	33
1.3.	Experiencia en seguridad informática (máx. 2 puntos): .....	34
1.4.	Certificaciones (máx. 2 puntos):.....	35
2.	Experiencia y formación del equipo de trabajo (máx. 30 puntos): .....	36
3.	Crecimiento:.....	59
c)	<i>Etapa 3: Evaluación Económica (40%):</i> .....	61
d)	<i>Etapa 4: Estudio completo de admisibilidad:</i> .....	62
21.	ADJUDICACIÓN .....	62
22.	NOTIFICACIONES .....	65
23.	GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO .....	65
24.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL ADJUDICATARIO .....	66
25.	INICIO DE ACTIVIDADES Y DURACIÓN DEL SERVICIO.....	67
26.	FORMA DE PAGO .....	68
27.	ACTUALIZACIÓN DE PRECIOS .....	69
28.	OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	70
29.	OBLIGACIONES LABORALES DEL ADJUDICATARIO .....	70
30.	INCUMPLIMIENTOS.....	72
31.	MORA Y SANCIONES .....	72
32.	CAUSALES DE RESCISIÓN.....	73
<b>PARTE II - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....</b>		<b>75</b>
1.	PLATAFORMAS DE INFRAESTRUCTURA DE AGESIC.....	75
2.	ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	75
i.	<i>Administración, Operación y Soporte de las plataformas de infraestructura de AGESIC</i> 76	



	<i>II. Proyectos de Tecnología</i> .....	77
3.	LICENCIAS DE SOFTWARE .....	78
4.	ACTIVIDADES A REALIZAR .....	78
A.	Actividades de administración y operación .....	78
B.	Soporte:.....	80
C.	Procesos y Actividades de gestión:.....	80
D.	Mesa de ayuda:.....	82
5.	CIBERSEGURIDAD .....	83
5.1.	<i>Gobernanza</i> .....	83
	Cumplimiento del Marco de ciberseguridad .....	83
5.2.	<i>Detección y monitoreo</i> .....	84
	Protección ante software malicioso centralizado .....	84
5.3.	<i>Prevención y respuesta a incidentes</i> .....	84
	Análisis de vulnerabilidades.....	84
5.4.	<i>Gestión de ambientes productivos</i> .....	85
	Gestión de parches y actualizaciones para todas las soluciones.....	85
	Ambientes seguros por defecto .....	85
5.5.	<i>Continuidad de las operaciones</i> .....	86
	DRP documentado .....	86
6.	CERTIFICACIONES .....	86
7.	NIVELES DE SERVICIO (SLA).....	86
7.1.	<i>Disponibilidad</i> .....	87
7.2.	<i>Incidentes</i> .....	88
7.2.1	Tiempo de respuesta ante Incidentes en ambientes de Producción*:	89
7.2.2	Tiempos de resolución ante Incidentes en ambientes de Producción*:	89
7.3.	<i>Problemas</i> .....	90
7.4.	<i>Solicitudes</i> .....	90
7.4.1	Tiempo de respuesta ante solicitudes estandarizadas y no estandarizadas:	91
7.4.2	Tiempo de resolución ante solicitudes estandarizadas:	91
7.4.3	Tiempo de resolución ante solicitudes no estandarizadas:	91
8.	GENERACIÓN DE REPORTES DE CUMPLIMIENTO.....	91
	Reportes de Administración, Operación y Soporte.....	92
	Reportes de seguridad.....	92
9.	TRANSFERENCIA DEL SERVICIO .....	92
10.	MULTAS Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO .....	95
11.	COBERTURA DEL SERVICIO.....	95
11.1.	<i>Modalidad</i> .....	95
11.2.	<i>Horario del Servicio</i> .....	96
11.3.	<i>Conectividad</i> .....	96
11.4.	<i>NOC (Network Operation Center)</i> .....	96
<b>PARTE III.- ANEXOS FORMULARIOS.....</b>		<b>97</b>
<i>Anexo I - Formulario de identificación del Oferente</i> .....		97
<i>Anexo II - Compromiso de No Divulgación</i> .....		98
<i>Anexo IV - Formatos de Presentación Sugeridos</i> .....		103
<i>Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC</i> .....		107
<i>Anexo VI - Compromiso de No Divulgación "Plataforma de Infraestructura de AGESIC"</i>		108





## PARTE I - Especificaciones Generales

### 1. Antecedentes

El concepto de Plataforma de Infraestructura de AGESIC es la base de todas aquellas soluciones tecnológicas administradas y operadas por AGESIC, transversales a todo el Estado y que facilitan la conectividad de los sistemas del conjunto de Organismos del Estado.

### 2. Objeto del llamado

El presente llamado tiene como objetivo la contratación de servicios de administración, operación y soporte de las plataformas de infraestructura de AGESIC, de acuerdo con los siguientes lotes e ítems:

Lote	Ítem	Descripción
1. Plataforma de infraestructura y redes	1	Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma de infraestructura y redes
	2	Horas adicionales para administración, operación y soporte
	3	Horas adicionales para proyectos
2. Plataforma como servicio y servicios transversales	4	Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma como servicio y servicios transversales
	5	Horas adicionales para administración, operación y soporte
	6	Horas adicionales para proyectos

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

### 3. Normas que Regulan el Presente Llamado

- Ley N° 19.996, de 03 de noviembre de 2021.
- Ley N° 19.889, de 9 de julio de 2020.
- Ley N° 19.355, de 19 de diciembre de 2015.



- Ley N° 18.362, de 6 de octubre de 2008, art.43 y siguientes.
- 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, art. 42.
- Ley N° 16.134, de 24 de setiembre de 1990, art.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° 275/013, de 3 de setiembre de 2013 (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° 013/009, 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.

#### **4. 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.

## 5. 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](#).

## 6. Acceso al Pliego

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

El Anexo V “Plataforma de Infraestructura de AGESIC” será entregado a todo proveedor inscripto en RUPE que manifieste su solicitud a través de la casilla de correo



[adquisiciones@agesic.gub.uy](mailto:adquisiciones@agesic.gub.uy), hasta el momento de la apertura del llamado, adjuntando compromiso de no divulgación de dicha información, suscrito por representante legal de la firma, el que luce como [Anexo VI](#) del presente Pliego.

## 7. 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.

## 8. 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 inscriptas en el Registro Único de Proveedores del Estado (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. [Ver la lista completa de puntos de atención.](#)

## 9. 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.

## 10. Requisitos formales

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 14 "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.



## 11. 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.**

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 cotice en línea.

## 12. 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.

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.

## 13. Oferentes extranjeros

El oferente que no esté instalado en el país deberá constituir domicilio en Uruguay a los efectos legales.

## 14. 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 2 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 9 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 trámites en línea (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 Nº 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 Nº 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.



## 15. 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 de diciembre de 1937 (derechos de autor y conexos), N° 17.011, de 25 de setiembre de 1998 (marcas), N° 17.164, de 02 de setiembre de 1999 (patentes, modelos de utilidad y diseños industriales), N° 17.616, de 10 de enero de 2003 (propiedad intelectual), sus modificativas y Decretos reglamentarios respectivos.

El Proveedor, declara ser titular de los derechos que cede y, en su mérito, indemnizará y librará 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.

## 16. 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](mailto: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 4 (cuatro) 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 4 (cuatro) 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 3 (tres) 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, y por horas



hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de las mismas (artículo 113 del Decreto N° 500/991).

## 17. 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 14 “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](mailto: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:	Martes 31 de enero de 2023
Hora:	13:00 horas

### 18. Plazo y garantía de mantenimiento de las ofertas

Las ofertas serán válidas y obligarán al oferente por el término de 180 (ciento ochenta) 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 luego del término de los 90 (noventa) días calendario y antes de la notificación de la Resolución de adjudicación por parte de AGESIC.



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 \$ 8.700.000,00 (pesos uruguayos ocho millones setecientos 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 la presentación de la garantía de mantenimiento de oferta, 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.

## 19. 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**. El oferente, cuando corresponda, desglosará el importe de aquellos tributos en los que la Administración sea agente de retención (Impuesto al Valor Agregado, IRNR u otro tributo vigente) del precio global de la oferta. Cuando el oferente no deje constancia expresa al respecto, se considerará dichos tributos incluidos en el monto de la oferta.

**Al momento de cotizar en el sistema corresponde elegir la moneda: "Pesos uruguayos".**

**Consideraciones especiales:**

- **Podrá cotizarse uno o ambos lotes**



- Para el lote 1, se deberán cotizar obligatoriamente todos los ítems que lo comprenden (ítem 1, ítem 2 e ítem 3), de igual modo los subítems de los que están compuestos cada ítem, y por las cantidades totales solicitadas.
- Para el lote 2, se deberán cotizar obligatoriamente todos los ítems que lo comprenden (ítem 4, ítem 5 e ítem 6), de igual modo los subítems de los que están compuestos cada ítem, y por las cantidades totales solicitadas.
- En el Sitio web de [Compras Estatales](#) deberá ingresar su cotización de acuerdo con la siguiente información e instrucciones:

### LOTE 1 Plataforma de infraestructura y redes

Ítem	Código SICE	Variante	Descripción	Cantidad (hasta)	Unidad	Precio unitario en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
1	64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE	INFRAESTRUCTURA	Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma de infraestructura y redes	120	MESES		
2	64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE	INFRAESTRUCTURA	Horas adicionales para administración, operación y soporte	15.000	HORAS		
3	65021 - IMPLANTACION DE PROYECTOS TIC	INFRAESTRUCTURA	Horas adicionales para proyectos	5.000	HORAS		
Importe total \$ impuestos incluidos							



## LOTE 2 Plataforma como servicio y servicios transversales

Ítem	Código SICE	Variante	Descripción	Cantidad (hasta)	Unidad	Precio unitario en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
4	64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE	APLICACIÓN	Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma como servicio y servicios transversales	240	MESES		
5	64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE	APLICACIÓN	Horas adicionales para administración, operación y soporte	12.000	HORAS		
6	65021 - IMPLANTACION DE PROYECTOS TIC	APLICACIÓN	Horas adicionales para proyectos	4.000	HORAS		
<b>Importe total en \$ impuestos incluidos</b>							

La totalidad de los ítems y sub-ítems solicitados por lote son de cotización obligatoria.

Para el ítem 1 y 4 es obligatoria la cotización de todos los servicios comprendidos en los subítems de las siguientes tablas:

Tabla Ítem 1: Plataforma de infraestructura y redes

Sub-Ítem	Plataformas y Servicios	Cantidad (hasta)	Precio unitario mensual en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
1.1	Infraestructura como Servicio (IaaS)	24 meses		
1.2	Respaldo como Servicio (BaaS)	24 meses		
1.3	Sistema de Archivos como Servicio (FSaaS)	24 meses		
1.4	Servicio de Networking y Firewalling	24 meses		
1.5	Servicio de RedUy - Red SaludUy	24 meses		
<b>Importe total en \$ impuestos incluidos</b>				



Tabla Ítem 4: Plataforma como servicio y servicios transversales

Sub-Ítem	Plataformas y Servicios	Cantidad (hasta)	Precio unitario mensual en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
4.1	Plataforma como Servicio (PaaS)	24 meses		
4.2	Servicio de ADC	24 meses		
4.3	Servicio de DNS	24 meses		
4.4	Servicio de NTP	24 meses		
4.5	Servicio de MTA	24 meses		
4.6	Servicio de Proxy	24 meses		
4.7	Servicio de Licenciamiento SO	24 meses		
4.8	Servicio GITLAB	24 meses		
4.9	Servicio de Registro de Dominios del Estado	24 meses		
4.10	Catálogo como Servicio (CaaS)	24 meses		
Importe total en \$ impuestos incluidos				

## Guía para cotización en línea:

## Lote 1

## Ítem 1 - Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma de infraestructura y redes

Al momento de cotizar el ítem 1 “Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma de infraestructura y redes”, el oferente visualizará en el sitio web de compras estatales una línea con el producto **64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE**, medida variante “Infraestructura”, cantidad 120 (ciento veinte) y unidad MESES.

Éste ítem incluye la cotización de 5 (cinco) subítems que corresponden a 5 (cinco) plataformas y servicios. Para cada una de las plataformas y servicios, se solicita la cotización del valor mensual de la administración, operación y soporte de dicha plataforma y servicio (por un período de hasta 24 meses), de acuerdo con la “Tabla Ítem



1: Plataforma de infraestructura y redes” indicada anteriormente.

A modo de ejemplo se detalla el procedimiento de cotización en línea para las plataformas y servicios comprendidas en los sub-ítems 1.1 y 1.2. El oferente deberá realizar dicho procedimiento, de forma análoga para las 5 (cinco) plataformas y servicios solicitados en el ítem 1.

Al momento de ingresar su oferta en el formulario de cotización en línea, el proveedor deberá ingresar los siguientes datos para cada uno de las plataformas y servicios solicitados:

#### Sub-Ítem 1.1. Infraestructura como Servicio (IaaS)

- En el campo variación deberá ingresar “Subitem 1.1 Infraestructura como Servicio”.
- En el campo cantidad deberá ingresarse el valor 24 (veinticuatro).
- En el campo precio unitario sin impuestos, deberá ingresar el valor mensual de administración de la plataforma de **Infraestructura como Servicio (IaaS)**.

#### Sub-Ítem 1.2. Respaldo como Servicio (BaaS)

- Para continuar, el oferente deberá seleccionar la opción:

+ Agregar otro ítem de oferta

Luego de lo cual se desplegará una pantalla similar a la del subítem anterior

- En el campo variación deberá ingresar “Subitem 1.2 Respaldo como Servicio (BaaS)”.
- En el campo cantidad deberá ingresarse el valor 24 (veinticuatro).
- En el campo precio unitario sin impuestos, deberá ingresar el valor mensual de administración del servicio **Respaldo como Servicio (BaaS)**.

El oferente deberá repetir el procedimiento indicado anteriormente hasta completar la cotización de la totalidad de las plataformas y servicios detallados en los subítems de la “Tabla Ítem 1: Plataforma de infraestructura y redes” indicada en el presente numeral.



## Ítem 2 - Horas adicionales para administración, operación y soporte

Al momento de cotizar el ítem 2 “Horas adicionales para administración, operación y soporte”, el proveedor visualizará en el sitio web de compras estatales una línea con el producto 64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE, medida variante “Infraestructura”, cantidad 15.000 (quince mil) y unidad HORAS.

Concepto	Cantidad máxima (hasta)	Precio unitario en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
Horas adicionales para administración, operación y soporte	15.000 horas		
Importe total 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 15.000 (quince mil).
- **En el campo** precio unitario sin impuestos, deberá ingresar el valor hora sin impuestos del servicio de horas adicionales para administración, operación y soporte.

## 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 65021 - IMPLANTACION DE PROYECTOS TIC, variante “Infraestructura”, cantidad 5.000 (cinco mil) y unidad HORAS.

Concepto	Cantidad máxima (hasta)	Precio unitario en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
Horas adicionales para proyectos	5.000 horas		
Importe total en \$ impuestos incluidos			



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 5.000 (cinco mil).
- En el campo **precio unitario sin impuestos**, deberá ingresar el valor hora sin impuestos del servicio de horas adicionales para proyectos.

## Lote 2

### Ítem 4 - Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma como servicio y servicios transversales

Al momento de cotizar el ítem 4 “**Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma como servicio y servicios transversales**”, el oferente visualizará en el sitio web de compras estatales una línea con el producto **64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE**, y medida variante “Aplicación”, cantidad 240 (doscientos cuarenta) y unidad MESES.

Éste ítem incluye la cotización de 10 (diez) subítems que corresponden a 10 (diez) plataformas y servicios. Para cada uno de las plataformas y servicios, se solicita la cotización del valor mensual de la administración, operación y soporte de dichas plataformas y servicios (por un período de hasta 24 meses), de acuerdo con la “Tabla Ítem 4: Plataforma como servicio y servicios transversales” indicada anteriormente.

A modo de ejemplo se detalla el procedimiento de cotización en línea para los servicios comprendidos en los sub-ítems 4.1 y 4.2. El oferente deberá realizar dicho procedimiento, de forma análoga para las 10 (diez) plataformas y servicios solicitadas en el ítem 4.

Al momento de ingresar su oferta en el formulario de cotización en línea, **el proveedor deberá ingresar los siguientes datos para cada una de las plataformas y servicios solicitados:**

#### Sub-Ítem 4.1. Plataforma como Servicio (PaaS)



- En el campo variación deberá ingresar “**Subitem 4.1 Plataforma como Servicio (PaaS)**”.
- En el campo cantidad deberá ingresarse el valor 24 (veinticuatro).
- En el campo precio unitario sin impuestos, deberá ingresar el valor mensual de administración de la **Plataforma como Servicio (PaaS)**.

#### Sub-Ítem 4.2. Servicio de ADC

- Para continuar, el oferente deberá seleccionar la opción:

[+ Agregar otro ítem de oferta](#)

Luego de lo cual se desplegará una pantalla similar a la del Ítem anterior

- En el campo variación deberá ingresar “**Subitem 4.2 Servicio de ADC**”.
- En el campo cantidad deberá ingresarse el valor 24 (veinticuatro).
- En el campo precio unitario sin impuestos, deberá ingresar el valor mensual de administración del **Servicio de ADC**.

El oferente deberá repetir el procedimiento indicado anteriormente hasta completar la cotización de la totalidad de las plataformas y servicios detallados en los subítems de la “Tabla Ítem 4: Plataforma como servicio y servicios transversales” indicada en el presente numeral.

#### Ítem 5 - Horas adicionales para administración, operación y soporte

Al momento de cotizar el ítem 5 “**Horas adicionales para administración, operación y soporte**”, el proveedor visualizará en el sitio web de compras estatales una línea con el producto **64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE**, medida variante “Aplicación”, cantidad 12.000 (doce mil) y unidad HORAS.

Concepto	Cantidad máxima (hasta)	Precio unitario en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
Horas adicionales de administración, operación y soporte	12.000 horas		
Importe total en \$ impuestos incluidos			



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 12.000 (doce mil).
- 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 soluciones.

### Ítem 6 - Horas adicionales para proyectos

Al momento de cotizar el ítem 6 “**Horas adicionales para proyectos**”, el proveedor visualizará en el sitio web de compras estatales una línea con el producto **65021 - IMPLANTACION DE PROYECTOS TIC**, medida variante “Aplicación”, Cantidad 4.000 (cuatro mil) y unidad HORAS.

Concepto	Cantidad máxima (hasta)	Precio unitario en \$ sin impuestos	Precio total en \$ impuestos incluidos
Horas adicionales para proyectos	4.000 horas		
Importe total en \$ impuestos incluidos			

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 4.000 (cuatro mil).
- En el campo **precio unitario sin impuestos**, deberá ingresar el valor hora sin impuestos del servicio de horas adicionales para proyectos.

Para todos los Ítems, se amplía información técnica en la [PARTE II “Especificaciones Técnicas”](#) del presente Pliego de Condiciones Particulares y en el [Anexo V Plataforma de Infraestructura de AGESIC](#).

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



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.

No se admitirá la cotización de ofertas alternativas, en caso de hacerlo únicamente será considerada la línea de cotización que haya sido ingresada en primer lugar en el sitio web de Compras Estatales, teniendo en cuenta la fecha y hora registrada en el sistema.

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.

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.

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

## 20. 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.

La evaluación técnica y económica se realizará por lote cotizado. Aquellos oferentes que coticen ambos lotes obtendrán un puntaje para el lote 1 y otro puntaje para el lote 2.

AGESIC se reserva el derecho de determinar a su exclusivo juicio y en forma definitiva si el oferente posee 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 ofertas que contengan apartamientos menores con respecto a lo indicado en este Pliego y conforme a lo dispuesto en el TOCAF.

Asimismo, 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.

**AGESIC podrá considerar como aspecto preponderante para rechazar una oferta, los antecedentes de los oferentes relacionados con la conducta comercial, contrataciones anteriores, falta de antecedentes o, existiendo, que carezcan éstos de relación directa con el objetivo principal del llamado.**

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 ofertas**

Luego de la apertura electrónica de ofertas, se procederá a evaluar todas las propuestas recibidas en 4 (cuatro) etapas correlativas y eliminatorias cada una de ellas.

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

T = Puntaje Técnico

P = Puntaje Económico

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.

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



**a) Etapa 1: Control Formal:**

Efectuada la apertura, se realizará el control formal de las propuestas presentadas quedando descalificadas aquellas que:

- No fueran presentadas en tiempo y por los medios establecidos en el presente llamado.
- El proveedor que presente la propuesta no se encontrara inscripto en el RUPE.
- No cumplan con la presentación de la documentación exigida en el numeral 10 “Requisitos formales”, en los términos dispuestos por dicho numeral.

**b) Etapa 2: Evaluación Técnica (60%):**

Aquellas ofertas que hayan superado el control formal serán evaluadas técnicamente y puntuadas de 0 a 60 puntos, de acuerdo con el siguiente detalle que aplica para cada uno de los lotes:

Criterios de Evaluación	Puntaje Máximo
1. Experiencia de la Empresa	25
2. Experiencia y formación del equipo de trabajo	30
3. Crecimiento (uso de adicionales)	5
<b>Puntaje Total</b>	<b>60</b>

Para superar la presente evaluación técnica, se deberá superar los requerimientos mínimos establecidos para cada criterio de evaluación, y haber presentado la propuesta de metodología de trabajo de la empresa que se detalla a continuación:

Se exigirá la presentación de la metodología de trabajo a desempeñar para los servicios incluidos en el alcance del llamado, que contenga la siguiente información:



<b>Gestión de Procesos</b>	Metodología y descripción de procesos de gestión de los procesos listados en <a href="#">Actividades a realizar: Procesos y Actividades de gestión</a>
<b>Gestión de Proyectos</b>	Descripción de metodología/s utilizada/s para gestión de proyectos
<b>Herramientas de Gestión</b>	Descripción de las herramientas utilizadas para: <ul style="list-style-type: none"><li>• Seguimiento y gestión de tickets</li><li>• Monitoreo de sistemas y servicios</li></ul>

En referencia a la información solicitada, considerar lo establecido en el numeral 14 Información Confidencial y Datos Personales.

### 1. Experiencia de la empresa (máx. 25 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.
- 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 2011, se considerará la fecha 31/12/2010.

#### 1.1. Experiencia en administración, operación y soporte en plataformas, redes y servicios transversales (máx. 7 puntos)

Para LOTE 1 se evaluará experiencia en:

- **IaaS (Infraestructura como Servicio):**
  - *Requerimiento mínimo por cliente: cantidad de máquinas virtuales (VMs) sobre la plataforma sea superior a 1.000 (mil).*
- **BaaS (Respaldo como Servicio):**



- *Requerimiento mínimo por cliente: cantidad de máquinas virtuales (VMs) respaldadas por la plataforma sea superior a 500 (quinientas).*
- **FSaaS (Sistema de Archivos como Servicio):**
  - *Requerimiento mínimo por cliente: capacidad de la plataforma sea superior a los 100 (cien) terabytes.*

Para el LOTE 2 se evaluará experiencia en:

- **PaaS (Plataforma como Servicio):**
  - *Requerimiento mínimo por cliente: cantidad de contenedores sobre la plataforma sea superior a 500 (quinientos).*
- **Servicios Transversales:** Domain Name System (DNS), Web Application Firewall (WAF) y Load Balancer (Balanceador de Carga)
  - *Requerimiento mínimo por cliente: siempre que estos sistemas brinden servicios a plataformas que cuenten con la cantidad de al menos 500 (quinientos) contenedores y/o 1.000 (mil) máquinas virtuales VMs.*

Se requiere una experiencia mínima de la empresa de 5 años en al menos un cliente con el requerimiento mínimo detallado sobre el fin del período, al menos en una de las categorías de las definidas anteriormente para cada lote. Adicionalmente se evaluará su experiencia en la prestación de servicios de administración, operación y soporte de servicios de plataformas, redes y servicios transversales, en los últimos 10 años para clientes nacionales (públicos o privados) con al menos un año de servicio. **Solo se considerará la experiencia en plataformas para uso de terceros.** 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	
Nombre y breve descripción de los servicios de plataformas, redes y	



servicios transversales	
Requerimiento mínimo: Cantidad de VMs y/o contenedores / Capacidad de la plataforma	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2020	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2021	

**Asignación de puntaje (máximo 7 puntos):**

- Se otorgarán 0,25 puntos por cada año de experiencia en cada cliente del sector privado en los últimos 10 años que cumpla el requerimiento mínimo al finalizar el período.
- Se otorgarán 0,50 puntos por cada año de experiencia en cada cliente del sector público nacional en los últimos 10 años que cumpla el requerimiento mínimo al finalizar el período.

**1.2. Experiencia en soluciones y/o tecnologías específicas (máx. 14 puntos):**

**Experiencia mínima de la empresa de 5 años en administración, operación y soporte en VMware VCloud Director para Lote 1 y RedHat Open Shift para el Lote 2. Adicionalmente se evaluará experiencia en las siguientes soluciones y/o tecnologías para cada Lote:**

**Para el LOTE 1 se valorará:**

- VSAN
- NSX-T o NSX-V
- Veeam
- JUNIPER
- Windows Storage Server

**Para el LOTE 2 se valorará:**

- F5 Big-IP o F5 advanced WAF



- Power DNS
- Sistemas Linux
- Apache o NGNIX
- Git-Lab

A tales efectos se solicita detallar la siguiente información por cada una de las soluciones y/o tecnologías presentadas:

Datos	Detalle
Nombre de la solución y/o tecnología	
Nombre empresa u organismo (cliente)	
Nombre y cargo de un contacto o referente técnico del cliente	
Fecha de inicio, ej. 01/2019	
Fecha de fin, ej. 01/2021	

**Asignación de puntaje (máximo 14 puntos):**

Se otorgarán 0,60 puntos por cada año de experiencia en administración, operación y soporte de cada una de las soluciones y/o tecnologías valorables listadas anteriormente en los últimos 5 años.

**1.3. Experiencia en seguridad informática (máx. 2 puntos):**

**Experiencia mínima de la empresa de 1 año** en seguridad informática aplicada en administración y operación de plataformas de infraestructura en los últimos 5 años, a clientes nacionales (públicos 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	
Nombre y breve descripción de las funciones y soluciones de seguridad administradas y operadas	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2018	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2020	

**Asignación de puntaje (máximo 2 puntos):**

- Se otorgarán 0,40 puntos por cada año de experiencia en cada cliente del sector público o privado en los últimos 5 años.

**1.4. Certificaciones (máx. 2 puntos):**

Se evaluarán certificaciones vigentes del oferente que cumplan con los estándares de la industria en gestión de servicios de tecnología de la información. A modo de ejemplo:

- 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:** Se solicita presentar junto a su oferta la documentación que avale la certificación a evaluar.

**Asignación de puntaje (mínimo 0 puntos, máximo 2 puntos):**

- Se otorgará 1 punto por cada certificación vigente, de acuerdo con lo mencionado en los párrafos anteriores.



## 2. Experiencia y formación del equipo de trabajo (máx. 30 puntos):

A efectos de evaluar el Equipo de Trabajo, **se deberá presentar una nómina por cada lote cotizado de servicios**, que contenga el nombre y apellido de los integrantes del mismo indicando perfil al cual se postula. La dedicación indicada deberá ser cumplida por el adjudicatario durante la ejecución del contrato.

Se solicita además la presentación de los correspondientes currículums que contengan la información requerida en la presente evaluación.

***Importante:*** Los currículums se deberán presentar en idioma español.

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

- A. Gerente de servicio
- B. Gerente de proyectos
- C. Equipo de administración de infraestructura como servicio y redes (exclusivo para el Lote 1)
- D. Equipo de administración de plataforma como servicio y servicios transversales (exclusivo para el Lote 2)
- E. Responsable de seguridad informática
- F. Responsable de calidad y mesa de servicios

### A. Gerente de servicio:

Es un rol con experiencia en liderazgo, capaz de coordinar equipos técnicos y tareas que requieran análisis, proyección y ejecución.

Se espera contar con un perfil con conocimientos en servicios de TI, gestión de contratos, gestión de riesgos, presupuesto, redacción de informes, entre otros.

La formación deberá ser universitaria o técnica avanzada, sobre todo apuntando a la gestión de servicios.



Se espera, además, que posea conocimientos en metodologías de gestión de servicios de TI.

En otras palabras, el Gerente de servicio debe asegurar que todos los sistemas funcionen y sean seguros.

#### **B. Gerente de proyectos:**

Es un rol que combina conocimiento, experiencia y habilidad con visión de metas y cumplimiento de logros.

Se espera un perfil capaz de definir cronogramas de proyectos, gestionando los plazos y requerimientos del negocio analizando y manejando riesgos.

Es importante que cuente con una excelente comunicación relacionada a los proyectos en sus avances y/o retrasos.

En cuanto al conocimiento se espera que éste reúna formación en PMI (o similar), y preferentemente también en metodologías ágiles como Scrum, XP, Kanban, Lean, etc.

#### **C. Equipo de administración de infraestructura como servicio y redes (exclusivo para el lote 1)**

Este es uno de los roles de formación netamente técnica con habilidades de gestión, orientado al manejo de plataformas de infraestructura y redes.

Entre los integrantes propuestos para este equipo se debe contar con experiencia en la implementación, ejecución, documentación y seguimiento de plataformas de infraestructura y redes, y se requiere conocimiento en VMware VCloud Director, Veeam, bases de datos MySQL y PostgreSQL, Windows Storage Server, Networkig y Firewalling entre otras.

#### **D. Equipo de administración de plataforma como servicio y servicios transversales (exclusivo para el lote 2)**

Este es uno de los roles de formación netamente técnica con habilidades de gestión,



orientado al manejo de plataformas como servicio y servicios transversales.

Entre los integrantes propuestos para este equipo se debe contar con experiencia en la implementación, ejecución, documentación y seguimiento y se requiere conocimiento en RedHat Open Shift, en Sistemas Operativos, F5, Power DNS, NTP, MTA, Proxy, tecnologías de código abierto, bases de datos MySQL y PostgreSQL.

#### **E. Responsable de seguridad informática:**

El rol de Responsable de la Seguridad de la Información (RSI) debe desarrollar sus actividades en forma independiente de las áreas de tecnología.

Este rol es responsable de velar de forma integral por la seguridad de las aplicaciones administradas por el servicio, esto implica entre otros:

- La participación en decisiones de arquitectura.
- Gestión de parches de seguridad.
- Gestión de vulnerabilidades de seguridad.
- Propuestas de mejoras.

El RSI debe ser el referente de la temática en la organización y debe participar de forma activa en la gestión de incidentes y la gestión de riesgos de seguridad.

Debe alinearse al cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información definidos por AGESIC, así como al marco legal en ciberseguridad existente en el país.

Se requiere un mínimo de seis meses de experiencia en seguridad dentro de ambientes virtualizados (VMware, AWS, Openshift, Containers, etc) y experiencia en al menos un proyecto para el que se haya brindado servicio de soporte, asesoramiento técnico o auditoría en ciberseguridad y/o seguridad de la información.

Se valorarán la presentación de certificaciones y/o formación oficial en seguridad de la información en ISO/IEC 27.001, CompTIA Security+, CISM, CISA, COBIT 5/19, CISSP, VMware VCTA-SEC, CCNA Security, Cisco CyberOps Associate o equivalentes en



Kubernestes o Dockers.

#### **F. Responsable de calidad y mesa de servicios:**

Es un rol con experiencia en liderazgo, importante para el funcionamiento de las operaciones diarias.

Se espera contar con un perfil con experiencia en atención al cliente y en redacción de informes operativos y de gestión.

La formación deberá ser universitaria o técnica en carreras de comunicación y/o TI.

#### **Conformación mínima del Equipo de Trabajo**

El proveedor deberá dimensionar el equipo de trabajo para cumplir con las especificaciones técnicas y con los niveles de servicios descritos en el **Anexo V**.

#### **Lote 1 - Plataforma de infraestructura y redes:**

Se evaluarán técnicamente sólo las propuestas que presenten al menos 20 (veinte) currículums para la prestación del servicio, evaluándose como máximo 30 (treinta) currículums por propuesta, los cuales deberán estar incluidos en la tabla: "Anexo IV - Nómina de presentación del equipo de trabajo Lote 1". Si el oferente presentara más integrantes que los requeridos, AGESIC seleccionará para la evaluación los primeros de la nómina hasta llegar al máximo de 30 (treinta). Si no existiera una nómina ordenada, AGESIC seleccionará los integrantes, ordenados alfabéticamente por su apellido, procurando que queden cubiertos todos los perfiles solicitados.

Para el Lote 1 la distribución de puntaje por perfiles será la siguiente:



Perfil		Puntaje Máximo
<b>A</b>	<b>Gerente de servicio</b>	<b>4</b>
<b>B</b>	<b>Gerente de proyectos</b>	<b>2</b>
<b>C</b>	<b>Equipo de administración de infraestructura como servicio y redes (exclusivo para el lote 1)</b>	<b>20</b>
<i>c.1</i>	<i>Coordinación de equipo</i>	<i>1</i>
<i>c.2</i>	<i>Administración, operación y soporte de IaaS</i>	<i>9</i>
<i>c.3</i>	<i>Administración, operación y soporte de BaaS</i>	<i>3</i>
<i>c.4</i>	<i>Administración, operación y soporte de FSaaS</i>	<i>2</i>
<i>c.5</i>	<i>Administración, operación y soporte de Networking y Firewalling y Redes Privadas</i>	<i>3,5</i>
<i>c.6</i>	<i>Administración, operación y soporte de Base de Datos</i>	<i>1,5</i>
<b>E</b>	<b>Responsable de seguridad informática</b>	<b>2</b>
<b>F</b>	<b>Responsable de calidad y mesa de servicios</b>	<b>2</b>

## Lote 2 - Plataforma como servicio y servicios transversales:

Se evaluarán técnicamente sólo las propuestas que presenten al menos 15 (quince) currículums para la prestación del servicio, evaluándose como máximo 20 (veinte) currículums por propuesta, los cuales deberán estar incluidos en la tabla: "Anexo IV - Nómina de presentación del equipo de trabajo Lote 2". Si el oferente presentara más integrantes que los requeridos, AGESIC seleccionará para la evaluación los primeros de la nómina hasta llegar al máximo de 20 (veinte). Si no existiera una nómina ordenada, AGESIC seleccionará los integrantes, ordenados alfabéticamente por su apellido, procurando que queden cubiertos todos los perfiles solicitados.

Para el Lote 2 la distribución de puntaje por perfiles será la siguiente:



Perfil		Puntaje Máximo
A	Gerente de servicio	4
B	Gerente de proyectos	2
D	Equipo de administración de plataforma como servicio y servicios transversales (exclusivo para el lote 2)	20
d.1	<i>Coordinación de equipo</i>	1
d.2	<i>Administración, operación y soporte de PaaS</i>	9
d.3	<i>Administración, operación y soporte de Servicios Transversales</i>	8
d.4	<i>Administración, operación y soporte de Base de Datos</i>	2
E	Responsable de seguridad informática	2
F	Responsable de Calidad y mesa de servicios	2

#### Dedicación para Lote 1 y Lote 2:

La dedicación del equipo deberá ser suficiente para dar un servicio de excelencia asegurando los niveles de servicio establecidos en el Pliego de Condiciones y en el apartado “Niveles de servicio para cada una de las plataformas y servicios” del Anexo V, con excepción del gerente de proyecto, quien tendrá una dedicación “a demanda” para la ejecución de tareas de forma coordinada.

#### **Importante:**

- Cada integrante solo podrá presentarse a un perfil. En caso de que el oferente se presente a ambos lotes podrá presentar los mismos integrantes para un mismo perfil (perfiles con el mismo nombre). Por ejemplo, perfil “A” del Lote 1 y perfil “A” del Lote 2.
- En caso de haber presentado 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. En caso de que, como resultado de la aplicación del criterio anterior, algún perfil quedara desierto,



el integrante que se repite en ambos será evaluado para el perfil en el cual sea necesario.

- El proveedor deberá contemplar que cómo mínimo 2/3 (dos tercios) del equipo propuesto para cada perfil preste el servicio localmente (Montevideo y Área metropolitana). Además, el 100% del equipo deberá hablar idioma español.
- El oferente deberá presentar la nómina del equipo de trabajo utilizando la tabla propuesta en el **Anexo IV - "Formatos de Presentación sugeridos"**, indicando Perfil, Nombre Completo, Experiencia (cantidad de años), únicamente la Formación requerida para la evaluación (ver pliego Tabla de Equipo de Trabajo).
- Se solicita además la presentación de los correspondientes currículums que contengan la información requerida en la presente evaluación.
- Si un oferente plantea una propuesta de equipo que no cubra todos los perfiles solicitados por lote, cumpliendo con todos los requerimientos anteriores, quedará descalificado.
- El adjudicatario deberá comunicar a AGESIC cualquier modificación o baja del personal presentado en su oferta, cualquiera sea la causa, se solicita proponer un recurso sustituto en un plazo no menor a 2 (dos) semanas previas a la sustitución. El adjudicatario deberá asegurar que el sustituto propuesto mantendrá o superará el puntaje del equipo. Previo a la realización de la sustitución, el adjudicatario deberá contar con la aprobación de AGESIC.

**La asignación de puntajes de cada Lote se realizará considerando los siguientes factores de evaluación.**

**Para la evaluación de cada perfil solicitado se considerará la suma de los años de experiencia de cada integrante postulado a dicho perfil, a efectos del cumplimiento de los requisitos mínimos por equipo, así como para la ponderación del puntaje de cada criterio de evaluación, sin perjuicio de puntajes mínimos que podrán definirse para cada integrante de algún perfil.**



Tabla de Equipo de Trabajo		Puntaje máximo
Equipo de Trabajo		
A. Gerente de servicio		4
<p>Experiencia mínima del equipo, de 4 años en el liderazgo de equipos responsables de administrar y dar soporte a servicios de TI en los últimos 10 años.</p> <p>Se otorgará 0,50 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <u>con más de 4 años de experiencia</u>.</p> <p>Por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Equipo conformado por 1 candidato con 6 años de experiencia: cumple con el mínimo solicitado de experiencia individual, y el puntaje asignado del perfil será de 1 punto.</li><li>2. Equipo conformado por 2 candidatos con 4 años de experiencia: ambos integrantes cumplen con el mínimo solicitado de experiencia individual, y el puntaje asignado del perfil será de 2 puntos, ya que entre ambos acumulan 4 años adicionales de experiencia.</li></ol>		2
Formación mínima: los integrantes propuestos deben contar título intermedio o aprobación del 50% de una carrera terciaria relevante		1



<p><b>a las TICs</b></p> <p>Adicionalmente se otorgará 1 punto por título de grado de carrera terciaria relevante a las TICs obtenido y validado por el MEC con que cuente el equipo propuesto.</p>	
<p><b>Formación en metodologías de gestión de servicios de TI, se valorarán las siguientes certificaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ITIL Foundation</li><li>• SCRUM</li><li>• PMP o CAPM</li><li>• ISO20000 Foundation</li></ul> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo.</p>	1
<b>B. Gerente de proyectos</b>	2
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 6 años en gestión de proyectos en los últimos 10 años.</b></p> <p>Se otorgarán 0,25 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <b><u>con más de 3 años de experiencia.</u></b></p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 2 personas con 4 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 0,50 puntos.</p>	1
<p><b>Formación mínima: los integrantes propuestos deben contar con el examen aprobado de la certificación PMP o CAPM.</b></p> <p><b>Adicionalmente se valorarán certificaciones en:</b></p>	1



<ul style="list-style-type: none"><li>• SCRUM</li><li>• XP</li><li>• Kanban</li><li>• Lean</li></ul> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo.</p>	
<b>C. Equipo de administración de infraestructura como servicio y redes (exclusivo para el lote 1)</b>	<b>20</b>
<b>c.1 - Coordinador de equipo</b>	<b>1</b>
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 6 años en <u>gestión de servicios de administración, operación y soporte de plataforma de infraestructura y redes</u> en los últimos 10 años.</b></p> <p>Se otorgarán 0,25 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <b><u>con más de 3 años de experiencia.</u></b></p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 2 personas con 4 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 0,50 puntos.</p>	<b>1</b>
<b>c.2 - Administración, operación y soporte de IaaS</b>	<b>9</b>
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 15 años en tareas de administración, operación y soporte en la siguiente tecnología VMware en los últimos 5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• VMware VCloud Director</li></ul> <p>Esta experiencia deberá ser sobre ambientes similares al descrito en Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC;</p>	<b>2</b>



<p>Infraestructura como servicio (IaaS).</p> <p>Se otorgarán 0,20 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <u>con más de 3 años de experiencia</u>.</p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 5 personas con 4 años de experiencia cada uno, se le otorgará 1 punto.</p>	
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 15 años en tareas de administración, operación y soporte en ambas tecnologías VMware, en los últimos 5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• VMware VSAN</li><li>• VMware NSXT o NSXV.</li></ul> <p>Esta experiencia deberá ser sobre ambientes similares al descrito en Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC; Infraestructura como servicio (IaaS).</p> <p>Se otorgarán 0,10 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <u>con más de 3 años de experiencia en alguna de las tecnologías VMware detalladas anteriormente</u>.</p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 5 personas con 4 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 0,50 puntos.</p>	1
<p><b>Formación en tecnologías VMware. Se requiere que el equipo</b></p>	6



<p><b>cuenta con las siguientes certificaciones como base:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una certificación VCAP DCV (Design y/o Deploy)</li><li>• Una certificación VCAP NV (Design y/o Deploy)</li></ul> <p><b>Adicionalmente se puntuarán las siguientes certificaciones VMware del equipo:</b></p> <p><b>Experto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• VMware Certified Implementation Expert</li></ul> <p>Se otorgará 1 punto por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo, adicional a la base establecida.</p> <p><b>Avanzado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• VCAP DCV (Design y/o Deploy)</li><li>• VCAP NV (Design y/o Deploy)</li><li>• VMware Certified Specialist - vSAN</li><li>• VMware Specialist - Cloud Provider</li></ul> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo, adicional a la base establecida.</p> <p><b>Otras:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• VCP DCV</li><li>• VCP NV</li></ul> <p>Se otorgarán 0,25 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo, adicional a la base establecida.</p>	
<b>c.3 - Administración, operación y soporte de BaaS</b>	<b>3</b>



<p><b>Experiencia del equipo mínima de 8 años en tareas administración, operación y soporte en servicios de BaaS en los últimos 5 años.</b></p> <p>Se evaluarán tareas de resguardo o backup y restauración de backups en ambientes de nube; administración de storage, servidores y librerías de cintas; gestión, traslado y custodia de cintas fuera del datacenter; uso por ejemplo de tecnologías Veeam, Bacula, etc. Esta experiencia deberá ser sobre ambientes similares al descrito en Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC; Sistema de Archivos como Servicio (BaaS).</p> <p>Se otorgarán 0,20 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <b><u>con más de 3 años de experiencia.</u></b></p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 3 personas con 4 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 0,80 puntos.</p>	<b>1</b>
<p><b>Formación en tecnologías Veeam. Se requiere que el equipo cuente con las siguientes certificaciones como base:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una certificación Veeam Certified Engineer (VMCE)</li><li>• Una certificación Veeam Certified Architect (VMCA)</li></ul> <p><b>Adicionalmente se puntuarán las siguientes certificaciones Veeam del equipo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Veeam Certified Engineer (VMCE)</li><li>• Veeam Certified Architect (VMCA)</li></ul> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo, adicional a la base establecida.</p>	<b>2</b>





c.4 - Administración, operación y soporte de FSaaS	2
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 6 años en tareas de administración, operación y soporte de FSaaS en los últimos 5 años.</b></p> <p>Se evaluarán tareas de administración de storage, servidores virtuales y físicos que brindan espacio de almacenamiento a través de shares NFS y Cifs en ambiente de nube, utilizando por ejemplo tecnologías Windows Storage Server, etc. Esta experiencia deberá ser sobre ambientes similares al descrito en Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC; Servicio de Archivos como Servicio (FSaaS).</p> <p>Se otorgarán 0,25 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <b><u>con más de 3 años de experiencia.</u></b></p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 2 personas con 4 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 0,50 puntos.</p>	1
<p><b>Formación en tecnologías FSaaS. Se requiere que el equipo cuente con la siguiente certificación como base:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Una certificación Microsoft Windows Server Administrador (MCSA 2016 o superior)</b></li></ul> <p><b>Adicionalmente se puntuará la siguiente certificación MCSA del equipo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Windows Server Administrator (MCSA 2016 o superior)</li></ul>	1



Se otorgará 1 punto por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo, adicional a la base establecida.	
<b>c.5 - Administración, operación y soporte de Networking y Firewalling y Redes Privadas</b>	<b>3,5</b>
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 8 años en administración, operación y soporte de Networking y Firewalling en los últimos 5 años.</b></p> <p>Se evaluarán tareas de administración de firewalls, switches, virtuales y físicos que brindan conectividad en ambientes de nube. Esta experiencia deberá ser sobre ambientes similares al descrito en Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC, Servicio de Networking y Firewalling.</p> <p>Se otorgarán 0,20 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <b><u>con más de 3 años de experiencia.</u></b></p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 3 personas con 4 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 0,80 puntos.</p>	<b>1</b>
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 6 años en administración, operación y soporte de redes privadas en los últimos 10 años:</b></p> <p>Esta experiencia deberá ser sobre ambientes similares al descrito en Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC; Servicio de RedUy - Red SaludUy.</p> <p>Se otorgarán 0,10 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p>	<b>0,5</b>



<p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <b><u>con más de 3 años de experiencia.</u></b></p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 2 personas con 4 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 0,20 puntos.</p>	
<p><b>Formación en tecnologías CISCO y Juniper. Se requiere que el equipo cuente con las siguientes certificaciones como base:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una certificación CCNA Certification</li> <li>• Una certificación JNCIA-Junos</li> </ul> <p>Adicionalmente se puntuarán las siguientes certificaciones del equipo:</p> <p><b>CISCO (<a href="#">link a certificaciones</a>) en los siguientes Tracks:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise</li> <li>• Security</li> <li>• Service Provider</li> </ul> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo, adicional a la base establecida.</p> <p><b>Juniper (<a href="#">link a certificaciones</a>) en los siguientes Tracks:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise Routing and Switching</li> <li>• Security</li> <li>• Service Provider Routing and Switching</li> </ul> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo, adicional a la base establecida.</p>	<p><b>2</b></p>
<p><b>c.6 - Administración, operación y soporte de Base de Datos</b></p>	<p><b>1,5</b></p>
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 4 años en mantenimiento y gestión de bases de datos (ejemplo: PostgreSQL y MYSQL) en los</b></p>	<p><b>0,5</b></p>





<p><b>últimos 10 años:</b></p> <p>Se otorgarán 0,10 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <b><u>con más de 3 años de experiencia en administración, operación y soporte de bases de datos (DBA).</u></b></p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 1 persona con 8 años de experiencia, se le otorgarán 0,40 puntos.</p>	
<p><b>Formación en las siguientes tecnologías de bases de datos, se valorarán las siguientes certificaciones en:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación en PostgreSQL</li> <li>• Certificación en MySQL</li> </ul> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo.</p>	1
<p><b>D. Equipo de administración de plataforma como servicio y servicios transversales (exclusivo para el lote 2)</b></p>	20
<p><b>d.1 - Coordinador de equipo</b></p>	1
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 5 años en <u>gestión de servicios de administración, operación y soporte</u> en los últimos 10 años.</b></p> <p>Se otorgarán 0,25 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <b><u>con más de 3 años de experiencia.</u></b></p>	1



Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 2 personas con 4 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 0,75 puntos.	
<b>d.2 - Administración, operación y soporte de PaaS</b>	<b>9</b>
<p><b>Experiencia mínima de 8 años en administración, operación y soporte de las siguientes tecnologías Red Hat en los últimos 5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Openshift Container Platform</b></li><li>• <b>Red Hat Enterprise Linux</b></li></ul> <p>Esta experiencia deberá ser sobre ambientes similares al descrito en Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC; Plataforma como Servicio (PaaS).</p> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <u>con más de 3 años de experiencia</u>.</p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 3 personas con 4 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 2 puntos.</p>	<b>4</b>
<p><b>Formación en tecnologías Red Hat. Se requiere que el equipo cuente con las siguientes certificaciones como base:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Una certificación Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration</b></li><li>• <b>Una certificación Red Hat Certified System Administrator</b></li></ul> <p><b>Adicionalmente se puntuarán las siguientes certificaciones Red Hat del equipo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration</b></li></ul>	<b>5</b>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Red Hat Certified Specialist in OpenShift Automation and Integration</li><li>• Red Hat Certified Specialist in OpenShift Application Development</li></ul> <p>Se otorgará 1 punto por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo, adicional a la base establecida.</p>	
<b>d.3 - Administración, operación y soporte de Servicios Transversales</b>	<b>8</b>
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 6 años en administración, operación y soporte de la siguiente tecnología en los últimos 5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• F5</li></ul> <p>Esta experiencia deberá ser sobre ambientes similares a los descriptos en Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC; Servicio de ADC.</p> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <b><u>con más de 2 años de experiencia</u></b>.</p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 3 personas con 3 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 1,50 puntos.</p>	<b>2</b>
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 6 años en administración, operación y soporte en al menos uno de los siguientes servicios en los últimos 5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Power DNS</li><li>• NTP</li><li>• MTA</li></ul>	<b>3</b>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Proxy</li><li>• Licenciamiento SO</li><li>• Gitlab</li><li>• Servicio de Registro de Dominios</li><li>• Catálogo como servicio</li></ul> <p>Esta experiencia deberá ser sobre ambientes similares a los descritos en Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC; Servicio de DNS; Servicio de NTP; Servicio de MTA; Servicio de Proxy; Servicio de Licenciamiento SO; Servicio de Gitlab; Servicio de Registro de Dominios del Estado; Catalogo como Servicios (CaaS).</p> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <u>con más de 3 años de experiencia</u>.</p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 3 personas con 3 años de experiencia cada uno, se le otorgarán 1,50 puntos.</p>	
<p><b>Formación en las siguientes tecnologías F5 Network, se valorarán las siguientes certificaciones para los siguientes tracks (<a href="#">link a certificaciones</a>):</b></p> <p><b>Experto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Solution Expert Track</li></ul> <p>Se otorgarán 2 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo.</p>	<p>3</p>



<p><b>Avanzado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Technical Specialist Track</li></ul> <p>Se otorgará 1 punto por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo.</p> <p><b>Otras:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Administrator Track</li></ul> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo.</p>	
<b>d.4 - Administración, operación y soporte de Base de Datos</b>	<b>2</b>
<p><b>Experiencia del equipo mínima de 4 años en mantenimiento y gestión de bases de datos (ejemplo: PostgreSQL y MYSQL) en los últimos 10 años:</b></p> <p>Se otorgarán 0,20 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <u>con más de 3 años de experiencia en administración, operación y soporte de bases de datos (DBA).</u></p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone un equipo con 1 persona con 8 años de experiencia, se le otorgarán 0,80 puntos.</p>	<b>1</b>
<p><b>Formación en las siguientes tecnologías de bases de datos, se valorarán las siguientes certificaciones en:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificación en PostgreSQL</li><li>• Certificación en MySQL</li></ul>	<b>1</b>



Se otorgarán 0,50 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo.	
<b>E. Responsable de seguridad informática</b>	<b>2</b>
<b>Experiencia del equipo mínima de 1 año en seguridad informática en ambientes virtualizados (VMware, AWS, Openshift, Containers, etc) en los últimos 5 años.</b>  Se otorgarán 0,25 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.  Por ejemplo, si el proveedor propone una persona con 2 años de experiencia, se le otorgarán 0,25 puntos.	<b>0,5</b>
<b>Experiencia del equipo mínima de 1 participación en un proyecto en servicios de soporte, asesoramiento técnico o auditoría en ciberseguridad y/o seguridad de la información en los últimos 5 años.</b>  Se otorgarán 0,25 puntos por cada participación en proyectos adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.  Por ejemplo, si el proveedor propone una persona con 3 participaciones, se le otorgarán 0,50 puntos.	<b>1</b>
<b>Formación en seguridad de la información, se valorarán las siguientes certificaciones en:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ISO/IEC 27.001</li><li>• CompTIA Security+</li></ul>	<b>0,5</b>



<ul style="list-style-type: none"><li>• CISM</li><li>• CISA</li><li>• COBIT 5/19</li><li>• CISSP</li><li>• VMware VCTA-SEC</li><li>• CCNA Security</li><li>• Cisco CyberOps Associate o equivalentes en Kubernetes o Dockers</li></ul> <p>Se otorgarán 0,25 puntos por cada certificación vigente obtenida</p>	
<b>F. Responsable de calidad y mesa de servicios</b>	<b>2</b>
<p><b>Experiencia mínima de 2 años en el liderazgo de equipos responsables de atención a clientes en los últimos 10 años:</b></p> <p>Se otorgarán 0,10 puntos por cada año de experiencia adicional a la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <u>con más de 1 año de experiencia</u>.</p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone una persona con 6 años de experiencia, se le otorgarán 0,40 puntos.</p>	<b>0,5</b>
<p><b>Experiencia mínima de 2 años en comunicación oral y escrita, y elaboración de informes de gestión y operativos en los últimos 10 años:</b></p> <p>Se otorgarán 0,10 puntos por cada año de experiencia adicional a</p>	<b>0,5</b>



<p>la detallada, que sume el equipo respecto del mínimo grupal requerido.</p> <p>Para este perfil solo se evaluarán candidatos <b>con más de 1 año de experiencia</b>.</p> <p>Por ejemplo, si el proveedor propone una persona con 6 años de experiencia, se le otorgarán 0,40 puntos.</p>	
<p><b>Formación mínima: título intermedio o aprobación del 50% de una carrera terciaria relevante a Comunicación o TI.</b></p> <p>Adicionalmente se otorgarán 0,50 puntos por título de grado de carrera terciaria relevante a Comunicación o TI obtenido y validado por el MEC con que cuente el equipo propuesto.</p>	0,5
<p><b>Formación en las siguientes metodologías de gestión de servicios de TI, se valorarán las siguientes certificaciones en:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ITIL Foundation</li><li>• SCRUM</li><li>• PMP o CAPM</li><li>• ISO20000 Foundation</li></ul> <p>Se otorgarán 0,50 puntos por cada certificación obtenida por cada integrante del equipo.</p>	0,5

### 3. Crecimiento:

El proveedor deberá aumentar la cantidad de recursos asignados a los perfiles conforme al crecimiento de la plataforma para cumplir con los niveles de servicio solicitados.

El proveedor deberá estimar la cantidad de horas que le insumirá realizar las siguientes actividades:



**LOTE 1:**

Adicionales por administración	Frecuencia	Cantidad de horas adicionales
Administración de 1 nuevo host de IaaS	Mensual	
Administración de 1 nuevo host de Virtualización	Mensual	
Administración de 1 nuevo Storage	Mensual	
Administración de 1 nuevo Router de borde o Firewall	Mensual	
Administración de 1 nuevo Nodo Reduy/RedSalud uso intensivo	Mensual	
Administración de 1 nuevo Nodo Reduy/RedSalud uso medio	Mensual	
Administración de 1 nuevo Nodo Reduy/RedSalud uso bajo	Mensual	
<b>TOTAL HORAS ADICIONALES (Hi)</b>		

**Importante:** La cantidad de horas de la actividad de despliegue de cada uno de estos servicios adicionales será equivalente a un mes de servicio.

**LOTE 2:**

Adicionales por administración	Frecuencia	Cantidad de horas adicionales
Administración de 1 nuevo nodo Master Openshift	Mensual	
Administración de 1 nuevo nodo Worker Openshift	Mensual	
Administración de 1 nuevo nodo Infra Openshift	Mensual	
<b>TOTAL HORAS ADICIONALES (Hi)</b>		

**Importante:** La cantidad de horas de la actividad de despliegue de cada uno de estos servicios adicionales será equivalente a un mes de servicio.

La fórmula para determinar el puntaje de crecimiento de cada lote es la siguiente:

Puntaje Crecimiento =  $5 \times H_b / H_i$ , donde  $H_b$  es la cantidad de horas más baja entre las ofertas que califican y  $H_i$  la cantidad de horas de la propuesta en consideración.

Las horas adicionales aquí estimadas serán utilizadas para el crecimiento de la base



instalada como adicionales de los ítems 2 y 5, sin perjuicio de otras actividades no listadas cuyo costo se acordará con el proveedor en base a la cantidad de horas requeridas para brindar el servicio.

**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.**

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

**c) Etapa 3: Evaluación Económica (40%):**

El análisis económico se efectuará solamente respecto de aquellas ofertas que superen las etapas anteriores de evaluación.

En esta instancia se controlará que las ofertas cumplan con lo establecido en los numerales 19 “Cotizaciones y precios”, 26 “Forma de pago” y 27 “Actualización de precios”.

A efectos comparativos se tomará, para cada lote, el Precio Total con impuestos incluidos de cada oferta evaluada. Éste se calculará como la sumatoria del Precio Total con impuestos de los Ítems solicitados, mostrándose a continuación el detalle por lote.

**Lote 1**

**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**

**\*Ítem 1= Subítem 1.1 + Subítem 1.2 + Subítem 1.3 + Subítem 1.4 + Subítem 1.5**



## Lote 2

**Precio Total con Impuestos de la oferta = Precio Total con Impuestos del Ítem 4\* + Precio Total con Impuestos del Ítem 5 + Precio Total con Impuestos del Ítem 6**

**\*Ítem 4 = Subítem 4.1 + Subítem 4.2 + Subítem 4.3 + Subítem 4.4 + Subítem 4.5 + Subítem 4.6 + Subítem 4.7 + Subítem 4.8 + Subítem 4.9 + Subítem 4.10**

Corresponderán 40 (cuarenta) puntos a la oferta más económica de cada lote 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 de cada lote es la siguiente:

Puntaje Económico =  $40 \times P_b / P_i$ , 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.

### **d) Etapa 4: Estudio completo de admisibilidad:**

Se realizará el estudio completo de admisibilidad de aquella oferta que haya resultado la más conveniente de cada lote, así como de todas aquellas que obtengan calificación similar o que tengan precio similar, de acuerdo a las etapas anteriores de evaluación y a la normativa vigente.

Se considerarán inadmisibles aquellas ofertas que contradigan las disposiciones del Pliego o la normativa vigente.

## **21. Adjudicación**

La selección de las ofertas presentadas se hará entre aquellas que precalifiquen en base a la evaluación formal, adjudicándose a la oferta que resulte mejor evaluada de



cada lote según los parámetros indicados en el numeral anterior y que haya superado el juicio completo de admisibilidad.

La adjudicación de la totalidad de los Ítems solicitados se realizará a un único proveedor por lote, de acuerdo con los parámetros definidos anteriormente, y al siguiente esquema:

#### **Lote 1 Plataforma de infraestructura y redes**

##### **Ítem 1. Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma de infraestructura y redes**

Se adjudicarán hasta 5 (cinco) plataformas y servicios, adjudicando la cantidad de hasta 24 (veinticuatro) meses de servicio de administración, operación y soporte de la plataforma de infraestructura y redes, para cada una de las plataformas y servicios seleccionadas. AGESIC garantiza un **consumo mínimo de 6 (seis) meses de servicio** para cada una de las plataformas y servicios adjudicadas. 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**

Se adjudicarán hasta 15.000 (quince mil) horas **adicionales para servicio de administración, operación y soporte.** 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 5.000 (cinco mil) horas de servicio 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.

#### **Lote 2 Plataforma como Servicio y Servicios Transversales**

**Ítem 4. Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma como servicio y servicios transversales.**



Se adjudicarán hasta 10 (diez) plataformas y servicios, adjudicando la cantidad de hasta 24 (veinticuatro) meses de servicio de administración, operación y soporte de la plataforma como servicio y servicios transversales para cada una de las plataformas y servicios seleccionados. AGESIC garantiza un **consumo mínimo de 6 (seis) meses de servicio** para cada una de las soluciones adjudicadas. Superado dicho mínimo, los meses adjudicados y no consumidos no generarán derecho a cobro por parte del adjudicatario.

#### Ítem 5. Horas adicionales para administración, operación y soporte

Se adjudicarán hasta 12.000 (doce mil) horas adicionales para servicio de administración, operación y soporte de la plataforma como servicio y servicios transversales. AGESIC no garantiza un consumo mínimo de horas. Las horas adjudicadas y no consumidas no generarán derecho a cobro por parte del adjudicatario.

#### Ítem 6. Horas adicionales para proyectos

Se adjudicarán hasta 4.000 (cuatro mil) horas de servicio 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 o las oferta/s 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.



## 22. 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 Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).**

## 23. 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.

#### 24. 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.
- **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, coordinando previamente fecha y hora para la entrega.

Asimismo, en caso de que el adjudicatario sea un Consorcio, se 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, conforme a las condiciones estipuladas en el numeral 11 “Integración de Consorcio” del presente Pliego.

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 Nº 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.

## 25. Inicio de actividades y duración del servicio

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

La presente contratación se mantendrá vigente hasta 24 (veinticuatro) meses contados a partir de la culminación de la etapa 3 - detallada en el numeral “[9. Transferencia del servicio](#)” de la Parte II “[Especificaciones Técnicas](#)” - de la primera solución de cada lote, momento en que se labrará una Acta de “transferencia de servicio”. Sin perjuicio de lo antedicho AGESIC podrá unilateralmente dar por finalizada la vigencia de la presente contratación una vez consumidos los meses y horas mínimas garantidas, con un preaviso de 2 (dos) meses.

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.

En caso de incumplimiento se aplicarán las sanciones correspondientes.



## 26. 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 con el siguiente esquema:

### Lote 1 Plataforma de infraestructura y redes

#### Ítem 1. Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma de infraestructura y redes.

El adjudicatario deberá presentar mensualmente la factura correspondiente al servicio de administración, operación y soporte de las plataformas y servicios sobre las que se brindó efectivamente el servicio en el mes anterior.

#### Ítem 2. Horas adicionales para administración, operación y soporte

El en caso de que AGESIC hubiera solicitado horas adicionales de servicio de administración, operación y soporte, 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.

### Lote 2 Plataforma como Servicio y Servicio Transversales

#### Ítem 4. Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma como servicio y servicios transversales

El adjudicatario deberá presentar mensualmente la factura correspondiente al servicio de administración, operación y soporte de las plataformas y servicios sobre las que se brindó efectivamente el servicio en el mes anterior.



#### **Ítem 5. Horas adicionales para administración, operación y soporte**

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

#### **Ítem 6. 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.

En todos los casos, en caso de corresponder ajustes paramétricos de acuerdo a lo establecido en el numeral 27, deberá presentarse una factura adicional con tal concepto.

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.**

#### **27. 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 24 "Documentación a presentar por el Adjudicatario" deberá presentarse una declaración que detalle el grupo y subgrupo al cual pertenece la empresa adjudicataria, considerándose para el ajuste el promedio que surja del aumento que se disponga para todas las Categorías que componen el Subgrupo. 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.**

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.

## **28. 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 24 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.

## **29. 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 provocase 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.

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.

También será el único responsable por cualquier accidente de 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.

### **30. 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.

### **31. 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 Registro Único de Proveedores del Estado, 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.

### **32. Causales de rescisión**

AGESIC podrá rescindir el contrato en los siguientes casos:

- Cuando el adjudicatario no presentara la documentación exigida en el numeral 24 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. Plataformas de Infraestructura de AGESIC

Se detallan las características técnicas de las plataformas de Infraestructura de AGESIC en el **Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC**, el cual será proporcionado a los oferentes de acuerdo a lo establecido en el numeral 6 "Acceso al Pliego".

### 2. Alcance y descripción de los servicios

AGESIC aclara que el término "proveedor" que se utiliza en el presente documento, hace referencia al adjudicatario de los servicios, salvo que se indique expresamente otro sentido al referido término.

El objeto de la presente licitación es la prestación de servicios de explotación para las plataformas de infraestructura de AGESIC, considerando su administración, operación y soporte, seguridad, redes, bases de datos, proxy reverso, firewalls virtuales y de los recursos entregados en IaaS (VMware vCloud), así como también sobre PaaS (RedHat Openshift). También incluye tareas relacionadas con soporte nivel 2 (dos) que implica análisis de problemas, de logs, de contexto y resolución de estos o escalamiento a nivel 3 (tres), cuando corresponda.

El escalamiento a nivel 3 (tres) será realizado al soporte especializado que corresponda de acuerdo a los distintos productos. El acceso a este soporte es provisto por AGESIC para todos los productos licenciados con soporte no comunitario. En cualquier caso, se exime de responsabilidad al proveedor por la falta de soporte de nivel 3.

Se debe mantener una bitácora de todos los servicios utilizados actualmente y trabajar en mejorarlos en términos de seguridad, estándares y políticas de AGESIC.

Se deberá contemplar la modalidad de servicios básicos, así como servicios adicionales para cubrir la demanda de crecimiento y el eventual requerimiento de nuevos servicios, enmarcados en la siguiente clasificación:

#### LOTE 1 Plataforma de infraestructura y redes



**Ítem 1.** Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma de infraestructura y redes

**Ítem 2.** Horas adicionales para administración, operación y soporte

**Ítem 3.** Horas adicionales para proyectos

### **LOTE 2 Plataforma como servicio y servicios transversales**

**Ítem 4.** Servicio mensual de administración, operación y soporte de la plataforma como servicio y servicios transversales

**Ítem 5.** Horas adicionales para administración, operación y soporte

**Ítem 6.** Horas adicionales para proyectos

***Considerar numeral 5 “Ciberseguridad” aplicable a todos los ítems de ambos lotes.***

### **I. Administración, Operación y Soporte de las plataformas de infraestructura de AGESIC**

Las actividades incluidas dentro de administración, operación y soporte de las plataformas de infraestructura de AGESIC tienen como alcance los ítems 1 y 2 del lote 1, y los ítems 4 y 5 del lote 2.

Involucra a las siguientes actividades sobre los servicios administrados:

- Administración
- Operación
- Soporte
- Procesos y actividades de gestión

Ver **Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC** para detalle de los servicios.

Los nuevos servicios y aquellos servicios que sean modificados en su arquitectura y/o tamaño mediante la ejecución de horas del ítem 3 del lote 1 y 6 del lote 2 “Horas adicionales para proyectos”, podrán generar costos adicionales mensuales, los cuales



se encontrarán comprendidos en el Ítem 2 del lote 1 y 5 del lote 2: “Horas adicionales para administración, operación y soporte”.

## II. Proyectos de Tecnología

Se estima un consumo de hasta 5.000 (cinco mil) horas en el lote 1 y hasta 4.000 (cuatro mil) horas en el lote 2 para realizar proyectos de tecnología, Infraestructura y Operaciones de TI. Sin perjuicio de lo antedicho, AGESIC no garantiza un consumo mínimo de horas por concepto de dicho servicio, siendo las cantidades definidas anteriormente un dato estimado que no compromete a la Administración.

Tipos de proyectos:

- Puesta en producción / Despliegue
- Innovación: Pilotos / Pruebas de concepto
- Migración / Actualización\* de versión de productos
- Pruebas de performance y seguridad

*(\*) En el caso de actualizaciones de versiones, las mismas serán consideradas proyecto siempre que implique un cambio de arquitectura.*

Previo a incorporar un servicio al catálogo se ejecutan las siguientes acciones:

1. Evaluación de la factibilidad de cubrir la funcionalidad requerida por herramientas ya disponibles en el catálogo
2. Análisis de las capacidades de la herramienta
3. Revisión de criterios de gobernanza de datos
4. Testeos de carga y uso de recursos

Para cada servicio se deberá mantener actualizada la siguiente información:

- Respaldos
- Monitoreo
- Soporte funcional
- Soporte técnico



- Administración
- Licencias
- Evolución de la herramienta
- Web Application Firewall (WAF)
- Alta disponibilidad
- Validación de la arquitectura con el fabricante

### 3. Licencias de software

AGESIC aportará las licencias de software asociadas a todos los servicios que soportan la Cloud y aquellos servicios transversales descritos en el Anexo V "Plataforma de Infraestructura de AGESIC". Se aplicará el mismo criterio a los nuevos servicios que se incorporen (Ítems 2 y 3 en lote 1 e ítems 5 y 6 en lote 2), excepto que exista un acuerdo entre AGESIC y el proveedor para la provisión de estas.

### 4. Actividades a realizar

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

#### A. Actividades de administración y operación

##### Administración:

- **Pruebas de contingencia y alta disponibilidad:** de acuerdo con las políticas establecidas por AGESIC las cuales serán provistas al adjudicatario. Periódicamente se deberán realizar pruebas de restauración de ambientes de forma aleatoria para asegurar el correcto funcionamiento de los planes de contingencia documentados y la mejora de dicha documentación.
- **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. Toda plataforma, servidor o demás componentes deben utilizar un proceso de **hardening** (*reforzar al máximo posible*) para asegurar un sistema reduciendo sus vulnerabilidades o agujeros de seguridad, sin importar el ambiente. AGESIC determinará las versiones mínimas aceptadas para cada tecnología, los upgrades deben ser considerados por el proveedor y en todos los casos, los cambios de los servidores que componen las soluciones, así como los utilizados para la gestión del servicio deben ser aprobados por AGESIC. Será responsabilidad del proveedor el control y seguimiento de versiones; la actualización de sistemas operativos y software de base será acordado y validado por AGESIC.

- **Administración** de todos los componentes que conforman cada una de las **soluciones** según las condiciones de diseño.
- **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.
- Realización de los **cambios** necesarios en los distintos activos de la plataforma, su **configuración y versiones** entregadas por proveedores de desarrollo o por la comunidad para aplicaciones de código abierto.
- **Despliegue** de nuevos ambientes y/o soluciones, las actividades realizadas serán consideradas dentro de los costos adicionales, con una estimación de esfuerzo acordado y validado por AGESIC.
- **Otras actividades de administración** como las siguientes: copia de VMs, actualización de personalizaciones, propuestas de mejora para mantenimiento de la solución, escalamiento a soporte, migraciones sin cambio de arquitectura dentro de la infraestructura de AGESIC, etc.

#### Operación:

- **Monitoreo** de uso, funcionamiento, performance y capacidades de los ambientes, además de todo el monitoreo necesario para asegurar el correcto funcionamiento, con herramientas, políticas y procedimientos con umbrales y alertas acordados con AGESIC.



- AGESIC disponibilizará los recursos de cómputo necesarios para el despliegue de herramientas de monitoreo y deberá acceder a los dashboard/tableros generados.
- **Respaldos/Restauraciones:** respaldos de acuerdo con las políticas establecidas por AGESIC las cuales serán provistas al adjudicatario. Periódicamente se deberán realizar pruebas de restauración de ambientes de forma aleatoria para asegurar la integridad de los respaldos. AGESIC brindará las herramientas para la ejecución de los respaldos.
- **Otras actividades operativas como:** copia de archivos, ejecución de scripts, procesos batch, logs relacionados a los servicios y otros procedimientos documentados acordados entre AGESIC y proveedor.

#### B. Soporte:

- Respuesta a solicitudes de información relacionadas con el producto.
- Ayuda en el diagnóstico y análisis causal de fallas.
- Realizar la corrección de errores que se detecten.
- Revisión y diagnóstico sobre el estado y la performance del Sistema.
- Asesoramiento técnico en lo que hace a la administración del software de base y el Sistema Operativo a utilizarse.
- Escalamiento a proveedores de soporte de nivel 3 (tres) especializado.

#### C. Procesos y Actividades de gestión:

- **Gestión de Solicitudes:** las solicitudes deberán ser registradas en los sistemas de ticket correspondiente y tratadas como se indica en el [numeral 7 "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 ticket correspondientes (aportados por AGESIC o por el adjudicatario, según corresponda) y tratado como se indica en la [numeral 7 "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 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 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. Queda excluida 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 soluciones 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 “plan 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 soluciones 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.

#### D. Mesa de ayuda:

El proveedor 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 ciberseguridad<sup>1</sup>

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

Los servicios contratados serán auditados por AGESIC, con el objetivo de validar el cumplimiento de los estándares de seguridad de la información y aseguramiento de la cadena de suministros, con una frecuencia mínima de una vez al año (previa coordinación entre el adjudicatario y AGESIC). La primera auditoría será coordinada de común acuerdo con el adjudicatario, a los 10 (diez) meses contados a partir de la fecha de inicio de actividades (indicada en el acta de inicio de actividades del numeral 25 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 (siete) días hábiles a partir de su solicitud. El formato de presentación de evidencia e información solicitada estará determinada por

---

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

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).

## 5.2. Detección y monitoreo

### Protección ante software malicioso centralizado

El adjudicatario deberá facilitar la integración de LOGs de seguridad de la información de las soluciones administradas con el sistema SIEM provisto por AGESIC (CertUy).

La definición de los casos de uso, eventos de seguridad y su integración al SIEM se determinarán en conjunto entre el adjudicatario y el AGESIC (CertUy).

La revisión de la efectividad y vigencia de casos de uso de monitoreos de seguridad de la información será revisada con una frecuencia de 6 (seis) meses.

## 5.3. Prevención y respuesta a incidentes

### Análisis de vulnerabilidades

Se deberán realizar análisis de vulnerabilidades periódicos de todas las soluciones 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.

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: 5 (cinco) días a partir de la notificación.
- Severidad crítica: 2 (dos) días a partir de la notificación.



\* Clasificación de severidad conforme [CVSS](#) vigente.

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.

#### 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 servicios 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). La línea base de seguridad debe ser propuesta por la empresa y aceptada por AGESIC.

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.

## 5.5. Continuidad de las operaciones

### DRP documentado

Se deberá contar un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) documentado (según los parámetros definidos por AGESIC) y actualizado, realizando mínimamente una prueba anual coordinada con AGESIC. El DRP presentado deberá contar con la aprobación posterior de AGESIC.

El proveedor deberá evidenciar el cumplimiento del proceso de DRP de los servicios activos; disponibilizando los recursos necesarios para efectuar las pruebas del DRP.

El documento de DRP deberá mantenerse actualizado cada vez que existan cambios en los componentes de la solución.

## 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 que permita validar que todos los componentes están funcionando con tiempos de respuesta aceptables.**

### 7.1. Disponibilidad

Se definen 3 niveles de servicio de acuerdo al tipo de atención requerida:

- Alta
- Media
- Baja

En el Anexo V “Plataforma de Infraestructura de AGESIC” se identifica a cada plataforma y servicio con un determinado nivel de servicio. Será responsabilidad del proveedor mantener el nivel de servicio definido por AGESIC durante la vigencia del contrato.

#### Alta

Son aquellos servicios que requieren una atención preferencial independientemente del horario.

- Disponibilidad: 99,90% 7x24

#### Media

Son aquellos servicios que, si bien requieren atención durante todo el horario, el nivel de atención fuera del horario normal del servicio es más flexible

- Disponibilidad: 99,67% 12x5 (Lunes a Viernes 8:00 a 20:00 horas), 99,00% Resto de horario.

#### Baja

Son aquellos servicios que requieren atención únicamente en horario de oficina.

- Disponibilidad: 99,00% 12x5 (Lunes a Viernes 8:00 a 20:00 horas)



## 7.2. Incidentes

Se definen 3 niveles de prioridad para los incidentes:

### Alta

- Cualquier incidente que haga que las aplicaciones no estén disponibles, no respondan, o se descarguen del entorno operativo.
- Cualquier incidente de las aplicaciones que degrade la performance de las mismas (por ejemplo: consumo de memoria excesivo y/o creciente, conexiones a BD no liberadas, entre otros.)
- Cualquier incidente de las aplicaciones que provoque pérdida o errores en los datos de negocio.
- Cualquier incidente de las aplicaciones que deje al sistema en estado inestable, y fuerce al usuario a reiniciar la aplicación y/o el entorno operativo, la máquina del usuario o servicios del sistema operativo para continuar ejecutando la aplicación.
- Cualquier incidente de las aplicaciones que cause fallas en las funcionalidades y en el escenario especificado a continuación (y no posea un "workaround" razonable en tiempo y usabilidad):
  - Más de un usuario no puede ingresar a las aplicaciones.

### Media

- Cualquier incidente de las aplicaciones que cause fallas en las funcionalidades y escenarios especificados a continuación, **pero posean un "workaround" razonable en tiempo y usabilidad**.
  - Más de un usuario no puede ingresar a las aplicaciones.

### Baja

- Cualquier incidente de las aplicaciones que cause fallas en el resto de las funcionalidades y escenarios especificados anteriormente (para ésta y el resto de las prioridades).



Durante la vigencia del presente contrato, y de común acuerdo entre las partes, se podrán establecer ajustes a la clasificación de prioridades.

#### 7.2.1 Tiempo de respuesta ante Incidentes en ambientes de Producción\*:

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

#### 7.2.2 Tiempos de resolución ante Incidentes en ambientes de Producción\*:

- Para incidentes con **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, se propondrá un plan de trabajo acordado entre las partes, en un plazo de 8 (ocho) horas corridas desde el momento del registro del incidente.
- Para incidentes con **prioridad media** se dispondrá de un plazo máximo de **5 (cinco) horas corridas** 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, se propondrá un plan de trabajo acordado entre las partes en un plazo de 8 (ocho) horas corridas desde el momento del registro del incidente.
- Para incidencias con **prioridad baja** se deberá brindar una solución definitiva al problema o una alternativa al mismo en un plazo máximo de **4 (cuatro) horas hábiles**. En aquellos casos en que su resolución amerite, en función a la complejidad del mismo la planificación del trabajo a realizar, 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.

Los ambientes de Integración también serán considerados de producción. Sin perjuicio de lo antedicho, los incidentes de dicho ambiente no se clasificarán con prioridad alta.

Durante la vigencia del presente contrato, y de común acuerdo entre las partes, se podrán establecer ajustes a la clasificación de prioridades de los incidentes.

### 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.

### 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:
  - **30 (treinta) minutos hábiles para solicitudes prioridad alta y media y 1 (una) hora hábil para solicitudes prioridad 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 copia de archivos, ejecución de scripts, procesos batch, copia de VMs, restauración de respaldos, entre otras.

Durante la vigencia del presente contrato, y de común acuerdo entre las partes, se podrán 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 pautada 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

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 seguridad

Semestralmente, dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada semestre, el proveedor deberá entregar a AGESIC un reporte de estado de seguridad de los activos.

El reporte debe contener:

- Detalle de versiones
- Actualizaciones y parches de seguridad disponibles y aplicados a sistema base.
- Cualquier otro punto a convenir con AGESIC.

## 9. Transferencia del servicio

### 9.1 Etapas de la transferencia del servicio

La transferencia se dividirá en 4 etapas:

1. Acciones Previas
2. Capacitación
3. Servicios brindados por el proveedor saliente con adiestramiento al nuevo proveedor
4. Servicio brindado por el nuevo proveedor con soporte del proveedor saliente

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.

Así mismo, 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.

### **Etapa 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, el proveedor saliente y el nuevo proveedor.
- El proveedor saliente, deberá elaborar el plan de capacitación que AGESIC validará referente a:
  - la plataforma y sus componentes
  - las aplicaciones hospedadas por dicha plataforma, instalación y operación de las aplicaciones
  - 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
- Instructor
- Lugar en donde se va a realizar
- Material requerido
- Material para entregar

### **Etapa 2 - Capacitación**



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

### **Etapa 3 - Servicios brindados por el proveedor saliente con adiestramiento al nuevo proveedor**

Durante esta etapa se continuaría con la operativa normal, por cada técnico del proveedor saliente, el nuevo proveedor deberá asignar un técnico que trabaje conjuntamente con él.

Duración: Máximo 1 mes

### **Etapa 4 - Servicio brindado por el nuevo proveedor con soporte del proveedor saliente**

Durante esta etapa el nuevo proveedor asumirá las tareas y las responsabilidades, pero por cada técnico estará el técnico del proveedor saliente dando soporte.

Duración: Máximo 1 mes

## **9.2 Transferencia que se hará al adjudicatario al inicio de actividades**

Alineado a lo anterior, se acordará con el adjudicatario de cada lote un cronograma de transferencia progresiva de las plataformas y servicios a comenzar en la fecha de inicio de actividades.

**El costo de administración** de cada una de las plataformas y servicios **será considerado, y pasible de facturar por parte del adjudicatario, desde el momento** que culminó la etapa 3 de cada servicio transferido.

## **9.3 Transferencia que hará el adjudicatario en caso de vencimiento/rescisión**

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

**El costo de administración** de cada una de las plataformas y servicios **será considerado hasta el momento** que culminó la etapa 3 de cada servicio transferido. Las horas ejecutadas para la etapa 1, 2 y 4 serán consideradas horas de proyecto.



## 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 31 "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 las oficinas de AGESIC o algunos de los centros de datos que alojan la infraestructura, dentro de Montevideo y área Metropolitana<sup>2</sup>. Esto implica la necesidad de que el proveedor posea presencia técnica en Uruguay para poder prestar soporte local si así se requiere, con un nivel de conocimiento acorde a la plataforma que se está licitando. Esto no inhabilita que alguna carga de trabajo sea llevada a cabo desde el exterior u otros departamentos del Uruguay, tal como se detalla en la sección Equipo de trabajo, como ser actividades recurrentes (monitoreo), soporte especializado de algún

---

<sup>2</sup> 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.



producto específico, así como actividades de gestión y planificación.

### **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.

Fuera de dicho horario, el servicio incluye la atención de incidentes de producción 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.

### **11.3. Conectividad**

AGESIC dispone de un servicio HUB&SPOKE de Antel (VPN-MPLS) que permite la conectividad a la Nube Privada de Presidencia. El adjudicado deberá gestionar la conexión al mismo y asumir los costos correspondientes de su punto de conexión a las oficinas de AGESIC.

### **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° 03/2022 Contratación de Servicios de administración, operación y soporte para las plataformas de infraestructura de AGESIC**

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](http://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° 03/2022, 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.

FIRMAS: \_\_\_\_\_

ACLARACIÓN: \_\_\_\_\_

CI.: \_\_\_\_\_



## Anexo II - Compromiso de No Divulgación

En la ciudad de Montevideo, a los ..... días del mes de ..... de dos mil veintidós, 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° 03/2022 Contratación de Servicios de administración, operación y soporte para las plataformas de infraestructura de AGESIC

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:

- 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 hs.
- 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 [link](#) que se encuentra en el sitio web.**

- 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.
- 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 ARCE al correo



electrónico [catalogo@arce.gub.uy](mailto:catalogo@arce.gub.uy) para solicitar la inclusión y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto.

- 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.
- 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.
- 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 ingreso<sup>3</sup>. 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 Reguladora 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.

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

---

<sup>3</sup> 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"



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.

- 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 hs, o a través del correo [compras@arce.gub.uy](mailto:compras@arce.gub.uy).



## Anexo IV - Formatos de Presentación Sugeridos

### 1. Experiencia de la Empresa

#### 1.1 Experiencia en administración, operación y soporte en Plataformas, Redes y Servicios Transversales

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de un contacto o referente técnico del cliente	
Nombre y breve descripción de los servicios de plataformas, redes y servicios transversales	
Requerimiento mínimo: Cantidad de VMs y/o contenedores / Capacidad de la plataforma	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2020	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2021	

#### 1.2 Experiencia en soluciones y/o tecnologías específicas

Datos	Detalle
Nombre de la solución y/o tecnología	
Nombre empresa u organismo (cliente)	
Nombre y cargo de un contacto o referente técnico del cliente	
Fecha de inicio, ej. 01/2019	
Fecha de fin, ej. 01/2021	



### 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	
Nombre y breve descripción de las funciones y soluciones de seguridad administradas y operadas	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2018	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2020	



## 2. Equipo de Trabajo

### Nómina de presentación del equipo de trabajo Lote 1

#	Perfil (A, B, c1, c2, c3, c4, c5, c6, E, F)	Nombre Completo	Experiencia (cantidad de años)	Formación (ver pliego Tabla de Equipo de Trabajo)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



### Nómina de presentación del equipo de trabajo Lote 2

#	Perfil (A, B, d1, d2, d3, d4, E, F)	Nombre Completo	Experiencia (cantidad de años)	Formación (ver pliego)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



## Anexo V - Plataforma de Infraestructura de AGESIC

Este Anexo será entregado a todo proveedor inscripto en RUPE que manifieste su solicitud a través de la casilla de correo [adquisiciones@agesic.gub.uy](mailto:adquisiciones@agesic.gub.uy), de acuerdo a lo establecido en el numeral 6 “Acceso al Pliego” del presente documento.



## **Anexo VI - Compromiso de No Divulgación “Plataforma de Infraestructura de AGESIC”**

En la ciudad de Montevideo, a los ..... días del mes de ..... de dos mil veintidós, 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 solicitud del Anexo V “Plataforma de Infraestructura de 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 recibida como Anexo V “Plataforma de Infraestructura de AGESIC”, en el marco de la Licitación Pública N° 03/2022 “Contratación de Servicios de administración, operación y soporte para las plataformas de infraestructura de AGESIC”.

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 Compromiso**

La obligación de no divulgación alcanzará la información comprendida en el Anexo V “Plataforma de Infraestructura de AGESIC” proporcionado por AGESIC como documento integrante del Pliego de Condiciones Particulares de la Licitación de referencia.

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 este Compromiso se mantendrán por un período de 2 (dos) años contados a partir de la fecha de suscripción del presente documento, 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 17 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