

Montevideo, 10 de febrero de 2017.-

## Licitación abreviada N° 101/2017

### “Contratación de Servicios de Administración y Operación del Centro de Procesamiento de Datos de la Torre Ejecutiva de la Presidencia de la República”

#### Aclaración N° 2

#### Consultas de Empresas Interesadas.

##### Consulta N° 1

Herramienta ITSM, página 34 del pliego.

Herramientas: El proveedor adjudicado dispondrá de la herramienta de gestión de ITSM de AGESIC. Todo el registro y tratamiento de incidentes deberá realizarse mediante esta herramienta.

Consulta: se solicita se identifique la herramienta ITSM disponible y sus funcionalidades a los efectos de validar el alcance de los servicios solicitados que puedan cumplirse con dicha herramienta.

##### Respuesta N°1

La herramienta es MANAGEENGINE SERVICEDESK PLUS V.9 (<https://www.manageengine.com>), y dispone de todas las funcionalidades requeridas.

## **Consulta N°2**

En el caso que alguno de los alcances solicitados en el pliego no fuera posible gestionarlo con la herramienta que AGESIC indica y debido a carencias funcionales de dicha herramienta, se consulta si se aceptan propuestas que excluyan dicha parte del alcance.

## **Respuesta N°2**

Sí, se aceptan.

---

## **Consulta N°3**

API de Herramienta ITSM página 34.

Consulta: Se solicita confirmar si las APIs de interconexión están documentadas completamente.

## **Respuesta N°3**

No, no se encuentran documentadas ya que no las utilizamos en nuestra operativa.

Se ofrecen como alternativa para el caso en que el proveedor quiera integrar sus sistemas propietarios. Es responsabilidad del proveedor dicha integración.

---

## **Consulta N°4**

Herramientas para monitorización activa y pasiva de eventos página 36.

AGESIC cuenta con varias herramientas de monitorización activa y pasiva que actúan sobre la totalidad de los activos del CPD.

Consulta: Se solicita confirmar si están ingresados todos los activos que hay que monitorear con las herramientas indicadas.

#### **Respuesta N°4**

Sí, todos los activos se encuentran ingresados.

---

#### **Consulta N°5**

Herramientas para monitorización activa y pasiva de eventos página 36.

Consulta: Se solicita confirmar cuales son las especificaciones funcionales de dichas herramientas para poderlas comparar con el alcance de servicios solicitados.

#### **Respuesta N°5**

Se cuenta con herramienta propietaria de HP (IMC) funcionando para la totalidad de los activos del datacenter, y herramienta de código libre Zabbix + Grafana para monitoreo de servicios, enlaces y parámetros ambientales

Las especificaciones de las herramientas de encuentran en sus correspondientes sitios WEB. Ambas herramientas ya cumplen con el alcance indicado.

---

#### **Consulta N°6**

Herramientas para gestión de problemas página 37.

Consulta: se solicita se identifique la herramienta ITSM disponible y sus funcionalidades a los efectos de validar el alcance de los servicios solicitados que puedan cumplirse con dicha herramienta

### **Respuesta N°6**

Respondido en la consulta N° 1.

---

### **Consulta N°7**

Puertas cortafuego página 40 del pliego.

Requerimientos para gestión sala de puertas cortafuego: El proveedor adjudicado será responsable de revisar el funcionamiento adecuado de las puertas y exclusas reportando a AGESIC cualquier inconveniente.

Consulta: se solicita confirmar el alcance de funcionamiento adecuado y si el servicio se restringe a reportar inconvenientes a AGESIC quien se encargará de resolverlos mediante una firma tercerizada a la cual habrá que controlar.

### **Respuesta N°7**

Confirmamos alcance. El servicio se restringe a reportar inconvenientes a AGESIC quien se encargará de resolverlos mediante una firma tercerizada a la cual el proveedor adjudicado habrá de controlar.

---

### **Consulta N°8**

Puertas cortafuego página 40 del pliego.

Consulta, se pide confirmar si existe algún protocolo de revisión o prueba periódica de dicho sistema a ser suministrado por parte de su proveedor.

### **Respuesta N°8**

Existe protocolo establecido por AGESIC. Se informará durante el período de transferencia del servicio.

---

### **Consulta N°9**

Gestión del Aire acondicionado página 41 del pliego

Monitoreo, configuración, .... Informes de disponibilidad y salud

Consulta: Se necesita confirmación de que herramienta de gestión remota posee el equipo de aire acondicionado y sus funcionalidades, MIBS, DCIM, etc. o similar para poder brindar el servicio detallados

### **Respuesta N°9**

La herramienta de gestión remota es propietaria del fabricante (STULZ) y cuenta con una interfaz WEB. De ser necesario, las funcionalidades serán enviadas durante el período de transferencia.

La herramienta actual cumple con los requerimientos solicitados.

---

### **Consulta N°10**

Aire acondicionado complementario página 42 del pliego.

El proveedor adjudicado será responsable de verificar funcionamiento mensualmente reportando a AGESIC cualquier inconveniente.

Consulta: se solicita aclarar el alcance de la verificación de funcionamiento requerida y si el proveedor suministrará protocolo de verificación para seguirlo.

### **Respuesta N°10**

Se solicita verificar que esté encendido uno de los dos equipos con período de rotación de un mes. Dicha verificación se realizará cuando acompañen al equipo de mantenimiento mensual de dicho equipamiento (servicio de asistencia a terceros). En caso de problema, se reporta a AGESIC quién se encarga de contactar a la empresa correspondiente.

---

### **Consulta N°11**

Sistema de cableado estructurado: UTP y Fibra óptica, página 42 del pliego.

Requerimientos para gestión cableado estructurado y FO: El proveedor adjudicado será responsable de mantener actualizado el sistema DCIM y gestionar reparaciones en caso de ser necesario.

Consulta: se solicita identificar la herramienta DCIM a usar y sus funcionalidades.

### **Respuesta N°11**

La herramienta es OPENDCIM, la cual es 100% funcional con todos los activos cargados y con distribución específica para gestión de activos.

Funcionalidades en la WEB del producto.

### **Consulta N°12**

Sistema de incendios página 43 del pliego

Requerimientos para gestión de sistema de detección de incendio: El proveedor adjudicado será responsable de verificar mensualmente el estado del sistema, revisar el estado de los sensores sobre y bajo piso, así como informar mensualmente su estado

Consulta: se solicita aclarar si existe protocolo de revisión de estado de sensores de parte del proveedor del sistema.

### **Respuesta N°12**

IDEM respuesta a la consulta N° 8.

---

### **Consulta N°13**

Sistema de control de acceso página 43 del pliego

Requerimientos para gestión de sistema de control de acceso: El proveedor adjudicado será responsable de la operación y mantenimiento del sistema de control de acceso (Hardware, software, respaldos, contacto con proveedor).

Consulta: se solicita aclarar el alcance del mantenimiento del sistema de control de acceso (Hardware, software, etc.)

### **Respuesta N°13**

El mantenimiento implica control del funcionamiento del hardware (lectores) y contacto con el proveedor del mismo en caso de fallas. No implica tareas extra sobre los mismos.

Los servidores están virtualizados, se solicita que se realicen tareas de monitoreo de los mismos, respaldo periódico de datos e interacción con proveedor en caso de problemas.

---

#### **Consulta N°14**

Video vigilancia página 44 del pliego.

Requerimientos para gestión de sistema de video vigilancia: el proveedor adjudicado será responsable de monitorear y mantener el sistema de CCTV del CPD-TE central en régimen de 7X24X365 o según demanda de AGESIC.

Consulta: se solicita aclarar el alcance del “mantener del sistema de CCTV”, y si éste incluye provisión de Hardware, software.

#### **Respuesta N°14**

No implica tareas sobre el hardware. Se refiere a mantenimiento de disponibilidad del servicio y contacto con el proveedor de soporte en caso de fallas.

---

#### **Consulta N°15**

Gestión de Networking página 44 del pliego.

Consulta: se solicita identificar el DCIM propuesto y sus especificaciones funcionales para validar el alcance solicitado de los servicios acorde a la herramienta que se indica usar.

#### **Respuesta N°15**

IDEM respuesta a la consulta N° 11.

---

### Consulta N°16

Gestión de Racks página 45 del pliego.

Consulta: se solicita aclarar si se trata de Rackear ó gestionar a las empresas que lo harán o si se trata de rackear y gestionar empresas que harán rackeo (¿eventualmente dos responsables de rackeo??).

### Respuesta N°16

Se trata de efectuar el “rackeo” de equipos directamente sin intervención de terceros.

El proveedor adjudicado realizará con sus recursos técnicos los rackeos de equipos **a excepción** de aquellos casos indicados por AGESIC o adquiridos con instalación incluida. En este último caso se utilizará la asistencia en sitio a terceros (con la correspondiente gestión de cambios a cargo del proveedor adjudicado).

---

### Consulta N°17

Sistema de distribución de energía en gabinetes ATS / PDU página 46 el pliego

Requerimientos para gestión de ATS/PDU: El proveedor adjudicado será responsable de mantener los tomacorrientes libres en estado apagado y habilitar los que se soliciten oportunamente mediante gestión de cambios. Configuración de parámetros de monitoreo, monitoreo permanente y reconocimiento de alarmas, análisis de distribución de carga y utilización, gestión de la capacidad. Apertura y seguimiento de casos escalados con proveedores, actualizaciones firmware, reclamo de garantías, RMA, coordinación de visitas, cambios de partes, control inventarios.

Consulta: se solicita identificar el DCIM propuesto y sus especificaciones funcionales para validar el alcance solicitado de los servicios acorde a la herramienta que se indica usar.

### **Respuesta N°17**

IDEM respuesta a la consulta N° 11.

Las especificaciones de PDU's Schneider se entregarán durante la transferencia.

---

### **Consulta N°18**

Requerimientos de gestión de UPS, página 46 del pliego.

Requerimientos para gestión de UPS: El proveedor adjudicado será responsable del monitoreo permanente de los parámetros operacionales de dichos equipos.

Consulta: se solicita identificar el DCIM propuesto y si todos los parámetros operacionales de las UPS están cargados en dicha herramienta.

### **Respuesta N°18**

El UPS se gestionará remotamente por IMC y Zabbix adicionalmente a la gestión remota del equipo.

Los parámetros ya están cargados en los sistemas.

---

### **Consulta N°19**

Alimentación de contingencia y monitoreo de UPS, página 47 del pliego.

El monitoreo de eventos en la UPS indica cuando las mismas pasan a funcionar con energía auxiliar, el proveedor adjudicado es responsable de detectar ese tipo de eventos y asegurarse que en caso de corte de energía, se reestablezca mediante energía de generador teniendo en cuenta la autonomía de las UPS.

Consulta: se solicita identificar el sistema de “monitoreo de eventos de las UPS” y sus funcionalidades.

### **Respuesta N°19**

IDEM respuesta a la consulta N° 18.

---

### **Consulta N°20**

Gestión de racks en CPD –PA, página 49 del pliego.

Gestión de activos en sistema DCIM.

Consulta se solicita identificar el sistema DCIM a usarse para gestionar elementos del CPD-PA y sus especificaciones funcionales.

### **Respuesta N°20**

IDEM respuesta a la consulta N° 11.

Adicionalmente se accede por gestión remota (tradicional) a los equipos instalados.

---

### **Consulta N°21**

Gestión de Networking en CPD-PA , página 50 del pliego.

Apertura y seguimiento de casos escalados con proveedores, reclamo de garantías, RMA, coordinación de visitas, cambios de partes, gestión de activos en DCIM.

Consulta, se solicita identificar el sistema DCIM a usar y si todos los activos se encuentran cargados en el DCIM a usarse.

### **Respuesta N°21**

IDEM respuesta a la consulta N° 11. El sistema contiene información detallada sobre cada activo. En caso de reclamos de garantías, RMA, etc., es suficiente la información disponible en el mismo.

---

### **Consulta N°22**

CMDB, página 51 del pliego

No hay implementación activa de Base de datos de gestión de la configuración (CMDB). A tales efectos manejamos una implementación de un sistema DCIM focalizado específicamente en los activos físicos y virtuales del CPD declarados en el punto "Alcance I: Lista de sitios, áreas y componentes".

Consulta: se solicita confirmar si se aceptan propuesta de servicios que restrinjan la gestión de la configuración a las propias de las funcionalidades disponibles en la herramienta DCIM que AGESIC solicita usar.

### **Respuesta N°22**

Sí, confirmado.

---

### **Consulta N°23**

Herramientas para la gestión de cambios página 52 del pliego.

Herramientas: El proveedor adjudicado dispondrá de la herramienta de gestión de ITSM de AGESIC. Todo el registro y tratamiento de cambios deberá realizarse mediante esta herramienta.

Consulta: se solicita identificar dicha herramienta ITSM y sus especificaciones funcionales

### **Respuesta N°23**

IDEM respuesta a la consulta N° 1.

---

### **Consulta N°24**

En página 62 del pliego se mencionan un “máximo de 900 horas para el período de 24 meses”.

Dado que refieren a tareas adicionales a demanda a ser utilizadas sobre activos y/o en solicitudes que puedan exceder los alcances definidos para los servicios del ítem 1, se agradece información acerca de posibles alcances por ejemplo si refieren a certificaciones a gestionarse para AGESIC, o bien desarrollos a medida, o bien deployment de nuevas herramientas DCIM ó CMDB etc.

### **Respuesta N°24**

En el literal B de la parte II del Pliego de Condiciones Particulares, se estima para los servicios adicionales un consumo máximo de 960 (novecientas sesenta) horas para el período de 24 meses.

Los servicios adicionales refieren a tareas relacionadas a la operación y mantenimiento, así como tareas de mantenimiento administrativo de sistemas operativos, aplicaciones, networking, firewalling etc.

Estos servicios podrían incluir deployments básicos de nuevas herramientas y/o mejoras sobre las existentes, pero no a un grado de desarrolladores. Tareas relacionadas a certificaciones futuras podrían estar contempladas, aunque se focaliza en los puntos anteriormente descriptos.

### **Consulta N°25**

Página 49 del pliego indica controlar posibles inconvenientes en los servicios que suministra ANTEL. Se consulta si se deben hacer pruebas de contingencia propias del CPD-PA.

### **Respuesta N°25**

No, no implica realizar pruebas de contingencia.

---