

Montevideo, 14 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° 3

Consultas de Empresas Interesadas.

Consulta N° 1

Referencia del pliego: Punto “4.7 Tiempo de respuesta” páginas 54-55.

Tabla con los niveles de prioridad y tiempos.

Consulta: Se solicita agregar cuales serían los tiempos de respuesta de:

- Respuesta física en CPD TE
- Respuesta física en CPD PA

para los casos de días y horarios no de oficina.

Respuesta N°1

Se detallan tiempos de respuesta:

PROCESO/PRIORIDAD	BAJA	NORMAL	ALTA	EMERGENCIA
Respuesta física CPDTE- Feriado	NBD	NBD	120 min	<120 min.
Respuesta física CPDPA - Feriado	NBD	NBD	240min	<240 min

Consulta N°2

Referencia del pliego: Punto “4.7 Tiempo de respuesta” páginas 54-55.

Tabla con los niveles de prioridad y tiempos.

Consulta: ¿El tiempo estipulado para la “Gestión de Cambios ejecución RFC” no debería considerarse como tiempo de resolución y no de respuesta?

Respuesta N°2

De acuerdo a la consulta recibida se sustituyen los cuadros de los numerales 4.7 “Tiempo de respuesta” y 4.8 “Tiempo de resolución”, por los siguientes:

Cuadro numeral 4.7

PROCESO / PRIORIDAD	BAJA	NORMAL	ALTA	EMERGENCIA
Gestión de Incidentes	2hs.	30min.	15min.	INMEDIATA
Gestión de Eventos	2hs.	15min.	5min.	INMEDIATA
Gestión de Problemas	<1MES	<1SEMANA	<1SEMANA	
Gestión de Solicitudes	8hs día hábil	4hs día hábil	2hs.	INMEDIATA
Gestión de Cambios envío RFC*	NBD**	e/ 6 y 4hs.***	e/ 1h y 30min	Sin RFC
Cambios Pre-aprobados	NBD	2hs.	30min.	N/A
Respuesta física CPD TE - día hábil	NBD	120min.	60min.	<60 min.
Respuesta física CPD PA - día hábil	NBD	240min.	120 min.	<120 min.

(*) Para el caso de Gestión de cambios, debe interpretarse la prioridad de la tabla como tipo de cambio: BAJA=MENOR/ NORMAL=NORMAL/ALTA=MAYOR/EMERGENCIA=EMERGENCIA.

(**) NBD = Next Business Day: día hábil siguiente

(***) e/ = entre

Cuadro numeral 4.8

PROCESO / PRIORIDAD	BAJA	NORMAL	ALTA	EMERGENCIA
Gestión de Incidentes	8hs.	4hs.	2hs.	<2hs.
Gestión de Eventos*	2hs.	15min.	5min.	<5min.
Gestión de Problemas	<2MESES	<1MES	<1SEMANA	NA
Gestión de Solicitudes	8hs. día hábil	2hs. día hábil	1h.	<1h.
Gestión de Cambios	<1SEMANA	<1SEMANA	<1DIA	<8hs.
Gestión de Cambios ejecución RFC*	48-96hs hábiles	24hs hábiles	Máx. 6hs. hábiles	INMEDIATA
Respuesta física CPD TE	8hs día hábil	2hs día hábil	<2hs	<1h.
Respuesta física CPD PA	8hs día hábil	4hs día hábil	4hs	2hs

(*) El plazo de Gestión de Cambios de Ejecución RFC está comprendido en el plazo del renglón superior (1 SEMANA). Este es el tiempo de seteador luego de que AGESIC aprueba el RFC. Para el caso de Gestión de cambios, debe interpretarse la prioridad de la tabla como tipo de cambio: BAJA=MENOR/ NORMAL=NORMAL/ALTA=MAYOR/EMERGENCIA=EMERGENCIA.

Liniers 1324 piso 4°
 Montevideo – Uruguay
 Tel./Fax: (+598) 2901.2929*
 Email: contacto@agesic.gub.uy
www.agesic.gub.uy

Consulta N°3

Referencia del pliego: Punto “4.8 Tiempo de resolución” páginas 55-56.

Tabla con los niveles de prioridad y tiempos.

Consulta: En el párrafo anterior a la tabla se dice: Definimos genéricamente cuatro niveles de prioridad y se tiene en cuenta los tiempos medios de desplazamiento a los sitios y los días laborables y feriados. No se ve en la tabla referencia de tiempos de resolución en días feriados, solamente hace referencia a días hábiles. Por favor, solicitamos aclarar este punto.

Respuesta N°3

Se detallan tiempos de resolución:

PROCESO/PRIORIDAD	BAJA	NORMAL	ALTA	EMERGENCIA
Respuesta física CPDTE- Feriado	NBD	NBD	<240hs	<120 min.
Respuesta física CPDPA - Feriado	NBD	NBD	<480hs	<240 min

Consulta N°4

Referencia del pliego: Punto “4.8 Tiempo de resolución” páginas 55-56.

Tabla con los niveles de prioridad y tiempos.

Consulta: No nos queda claro cuál sería el sentido del tiempo de resolución para los casos:

- Respuesta física en CPD TE
- Respuesta física en CPD PA

Por favor, solicitamos aclaración de este punto.

Respuesta N°4

Tiempo de resolución a partir de que se encuentran físicamente en el sitio. Pueden presentarse situaciones que se puedan resolver sin necesidad de concurrir físicamente al sitio.

Consulta N°5

Referencia del pliego: Punto “81 Disponibilidad de Recursos Humanos” página 59.

En el 4to párrafo de esa página se dice:

“El proveedor adjudicado deberá contar con al menos un referente técnico titular PERFIL SENIOR exclusivamente dedicado en horario de oficina a Lunes a Viernes de 9 a 18hs,”

Consulta: ¿La idea es contar con este perfil directamente en AGESIC Torre Ejecutiva o no sería necesario que estuviera en el sitio?

Respuesta N°5

Queda a criterio del proveedor adjudicado. Al decir "exclusivamente dedicado" implica que ese recurso Senior debe estar al tanto 100% de la operativa de AGESIC, con conocimiento total de todos los sistemas y disponible para resolver cualquier tipo de inconveniente detallado dentro del alcance factible de ocurrir.

Tiene que estar 100% disponible para la coordinación y soporte de recursos junior factibles de concurrir al sitio para asistencia a terceros, soporte de tercer nivel etc.

Si el proveedor adjudicado considera que la única forma de lograr esto es mediante la instalación física del recurso en las oficinas de AGESIC no hay inconveniente. Si se considera un modelo híbrido presencial algunos días a la semana o en cierto horario, tampoco hay inconveniente. El pedido específico es no presencial.

Consulta N°6

En la gestión documental solo me mencionan procedimientos. Consultamos si AGESIC dispone de la documentación de los procesos cuyas actividades se ejecutarán o los debe realizar el proveedor adjudicado

Respuesta N°6

Sí. Se cuenta con la documentación mencionada. Será entregada durante el período de transferencia.