

# **Pliego de Condiciones Particulares**

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

### **Licitación Abreviada 101/2017**

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

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

## Índice General

PARTE I - Especificaciones Generales.....	5
1. Objeto del llamado.....	5
2. Normas que Regulan el Presente Llamado.....	5
3. Interpretación de las normas que regulan el presente llamado.....	6
4. Exención de responsabilidades.....	6
5. Precio del pliego.....	7
6. Aceptación.....	7
7. Registro Único de Proveedores.....	8
8. Presentación de ofertas.....	8
9. Requisitos de admisibilidad.....	10
10. Integración de Consorcio.....	10
11. Subcontratos.....	12
12. Oferentes extranjeros.....	12
13. Información Confidencial y Datos Personales.....	12
14. Propiedad intelectual.....	13
15. Consultas y comunicaciones.....	14
16. Apertura de las ofertas.....	15
17. Plazo y garantía de mantenimiento de las ofertas.....	16
18. Cotizaciones y precios.....	17
19. Actualización de precios.....	19
20. Forma de pago.....	20
21. Evaluación de las ofertas.....	21
22. Adjudicación.....	25
23. Notificaciones.....	26
24. Garantía de fiel cumplimiento de contrato.....	26
25. Documentación a presentar por el adjudicatario.....	27
26. Inicio de actividades y duración del servicio.....	28
27. Obligaciones del adjudicatario.....	28

28. Obligaciones laborales del adjudicatario .....	29
29. Incumplimientos .....	30
30. Mora y Sanciones.....	30
31. Causales de rescisión .....	31
PARTE II – Especificaciones Técnicas .....	33
A) ITEM 1: Servicio de Operación y Mantenimiento de los centros de procesamiento de datos de Presidencia de la República. ....	33
1. Alcance del Servicio de Operación y Mantenimiento:.....	33
2. FUNCION: Gestión de Operaciones.....	33
2.1. PROCESOS .....	34
2.1.1. Gestión de Incidentes.....	34
2.1.2. Gestión de Solicitudes.....	35
2.1.3. Gestión de Eventos .....	35
2.1.4. Gestión de Problemas.....	37
3. FUNCION: Gestión Técnica .....	38
3.1. Administración de la Infraestructura .....	39
3.2. Gestión de la Infraestructura .....	39
3.3. Lista de sitios, áreas y componentes.....	39
3.3.1. CPD Central: Torre Ejecutiva .....	39
Áreas .....	39
Componentes.....	40
3.3.2. CPD Contingencia: Datacenter Internacional de ANTEL Ing. José Luis Massera .....	48
Áreas .....	48
Componentes.....	49
3.4. Gestión de Activos.....	50
3.5. Gestión de Cambios .....	52
4. Gestión de los niveles de servicio .....	53
4.1. SLO (Nivel de servicio objetivo) .....	53
4.2. Validez y duración .....	53
4.3. Revisión continua del SLA.....	54
4.4. Disconformidades.....	54

4.5. Penalizaciones por incumplimiento .....	54
4.6. Escalamiento .....	54
4.7. Tiempo de respuesta .....	54
4.8. Tiempo de resolución .....	55
5. Informes mensuales de servicio .....	56
6. Gestión Documental .....	58
6.1. Procedimientos.....	58
6.2. Diagramas .....	58
7. Transferencia.....	58
8. Condiciones de prestación del servicio .....	59
8.1. Disponibilidad de Recursos Humanos.....	59
8.2. Ubicación física y conectividad.....	60
8.3. Cantidad de activos a gestionar .....	60
8.4. Asistencia en sitio a terceros.....	61
9. Tabla de requerimientos técnicos .....	61
B) ITEM 2: Servicios Adicionales .....	62
PARTE III.- Anexos Formularios .....	63
Anexo I - Formulario de identificación del Oferente .....	63
Anexo II - Compromiso de no Divulgación.....	64
Anexo III – Instructivo cotización en línea web Compras Estatales .....	66
Anexo IV – Tablas y Plantillas.....	68

## **PARTE I - Especificaciones Generales**

### **1. Objeto del llamado**

El objeto del presente llamado licitatorio consiste en la Contratación de Servicios de Administración y Operación del Centro de Procesamiento de Datos de la Torre Ejecutiva de la Presidencia de la República.

Se amplía el alcance de este llamado en la PARTE II del presente Pliego: “Especificaciones Técnicas”.

### **2. Normas que Regulan el Presente Llamado**

- Ley N° 19.355 de 19 de diciembre de 2015.
- Artículos 43 y siguientes de la Ley N° 18.362 de 6 de octubre de 2008.
- Ley N° 18.098 de 12 de enero de 2007, Ley N° 18.099 de 24 de enero de 2007 y Ley N° 18.251 de 6 de enero de 2008.
- Artículo 42 de la Ley N° 16.736 de 5 de enero de 1996.
- Artículo 8° de la Ley N° 16.134 de 24 de setiembre de 1990.
- 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° 13/009 de 13 de enero de 2009 (Consideración de productos nacionales).
- Decreto N° 395/998 de 30 de diciembre de 1998. (Sistema Integrado de Información Financiera).
- Decreto N° 500/991 de 27 de setiembre de 1991 (Procedimiento Administrativo).
- Leyes, decretos y resoluciones vigentes en la materia, a la fecha de apertura de la presente licitación.

### **3. Interpretación de las normas que regulan el presente llamado**

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

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

### **4. Exención de responsabilidades**

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

En ese sentido, será responsabilidad de los oferentes sufragar todos los gastos relacionados con la preparación y presentación de sus ofertas. AGESIC no será responsable en ningún caso por

dichos costos, cualquiera sea la forma en que se realice la licitación o su resultado.

No se reconocerán, pagarán o reintegrarán conceptos de gastos del adjudicatario no cotizados por éste como parte de la oferta o reconocidos expresamente en el presente Pliego o los contratos que AGESIC firmare con el adjudicatario.

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

AGESIC se reserva el derecho de rechazar a su exclusivo juicio, la totalidad de las ofertas y de iniciar acciones en casos de incumplimiento de la oferta ya adjudicada.

## **5. Precio del 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.

## **6. Aceptación**

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

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

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

## **7. Registro Único de Proveedores**

**A los efectos de aceptar ofertas, los proveedores deberán estar **ACTIVOS** 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, a excepción de los oferentes extranjeros, los que podrán estar en cualquiera de los siguientes estados: EN INGRESO, EN INGRESO (SIIF) o ACTIVO.**

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) y con el estado correspondiente según se trate de oferentes nacionales o extranjeros, de acuerdo con lo establecido en el párrafo precedente.

No se aceptarán ofertas de proveedores que no se encuentren inscriptos en dicho Registro, en el estado que corresponda, según se trate de nacionales o extranjeros.

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.](#)

## **8. Presentación de ofertas**

Las propuestas deberán ser presentadas exclusivamente en formato electrónico, mediante el ingreso de las mismas en el sitio web de [Compras Estatales](#). **Por consultas al respecto deberán**

comunicarse al + (598) 26045360, Atención a proveedores en el horario de lunes a viernes 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). El tamaño máximo por archivo es de 100 Mb.**

Constituye una carga del oferente constatar que los archivos enviados 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.

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.

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

## 9. Requisitos de admisibilidad

El oferente deberá presentar la siguiente documentación:

- **Formulario de Identificación del Oferente (Anexo I) firmado por titular o representante de la empresa acreditado en RUPE.**

En caso de intención de Consorcio, también deberá presentarse la siguiente documentación:

- **El Formulario de Identificación del Oferente (Anexo I) deberá presentarse por cada una de las firmas que lo integren.**
- **Carta compromiso firmada por los representantes legales de cada empresa por la cual se comprometen a constituir el consorcio.**

AGESIC constatará en RUPE la vigencia 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 oferentes extranjeros, se verificará la vigencia de constancia similar expedida en su país de origen o declaración jurada de que tal constancia no existe.

**Importante: La NO presentación de cualquiera de los documentos detallados en el presente numeral implicará la descalificación del oferente**

## 10. Integración de Consorcio

Si dos o más empresas resolvieran presentarse a la licitación integrando un Consorcio, además de la **documentación exigida 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

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

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, para la etapa de presentación de propuestas se deberá indicar además:

- 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.
- El modo en que dichos integrantes facturarán el objeto de la presente licitación.

**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 **20 (veinte) 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.

## 11. Subcontratos

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

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

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

## 12. Oferentes extranjeros

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

En caso de que presente su oferta a través de representante radicado en el país, dicho representante deberá presentar los poderes con facultades suficientes acreditadas en el RUPE de acuerdo con los términos señalados en el instructivo de dicho Registro (Sociedades y Asociaciones Extranjeras).

## 13. Información Confidencial y Datos Personales

**En caso de que los oferentes presentaren información considerada confidencial, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 literal I) de la Ley N° 18.381 de Acceso a la Información Pública de 17 de octubre de 2008 y del art. 65 del TOCAF, la misma deberá ser ingresada indicando expresamente tal carácter y en archivo separado a la parte pública de su oferta. A esos efectos, deberá presentarse en la parte pública de su oferta un “resumen no confidencial”, breve y conciso, que especifique a que refiere la información calificada como confidencial, en mérito a lo dispuesto en el Decreto N° 232/010 de 2 de agosto de 2010.**

Se considera información confidencial, la información de clientes, 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.

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

No se considera información confidencial, la relativa a los precios, la descripción de bienes y servicios ofertados y las condiciones generales de la oferta.

**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 párrafo primero del presente numeral, aquella no será considerada al momento de la evaluación.**

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.

Sin perjuicio de lo expuesto, AGESIC podrá descalificar al oferente o tomar las medidas que estime pertinentes, si considera que la información entregada en carácter confidencial, no reúne los requisitos exigidos por la normativa referida.

Para el caso que las ofertas contengan datos personales, el oferente, en caso de corresponder, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data N° 18.331 de 11 de agosto de 2008, normas concordantes y complementarias. Asimismo se deberá informar a quienes se incluyen en el presente llamado, en los términos establecidos en el artículo 13 de la mencionada Ley.

#### **14. Propiedad intelectual**

Todos los desarrollos, entregables, estudios, informes, gráficos u otros materiales preparados o desarrollados por el adjudicatario para AGESIC en virtud de esta contratación, serán propiedad de AGESIC, quien podrá en consecuencia, replicar, difundir, modificar y hacer uso de los mismos, sin que el proveedor tenga derecho a cobro de compensación y/o indemnización por dicha utilización. La empresa y/o cualquiera de sus integrantes, no podrá hacer uso de ninguna de las piezas, elementos o diseños realizadas para AGESIC en otros proyectos de índole nacional o internacional. Sin perjuicio de lo anterior, AGESIC autoriza al proveedor a utilizar este trabajo como antecedente a ser presentado ante diferentes organizaciones de forma de acreditar su experiencia técnica en la materia.

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

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

A todos estos efectos serán de aplicación en cuanto corresponda, las Leyes N° 9.739 de 17-/12-/1937 (derechos de autor y conexos), N° 17.011 de 25-/09-/1998 (marcas), N° 17.164 de 02-09-199 (patentes, modelos de utilidad y diseños industriales) sus modificativas y Decretos reglamentarios respectivos.

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

## **15. Consultas y comunicaciones**

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

- ✓ Correo electrónico: [adquisiciones@agesic.gub.uy](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.**

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

Los oferentes podrán formular por escrito las consultas o aclaraciones que consideren necesarias hasta 2 (dos) 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 2 (dos) 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 1 (un) día hábil, 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).

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.

## **16. Apertura 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 (RUPE).

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

Será responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la/s dirección/es de correo electrónico constituida/s sea/n correcta/s, válida/s y apta/s para la recepción de este tipo de mensajes.

Asimismo, el acta de apertura será publicada automáticamente en el sitio 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.

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.

<b>Apertura electrónica de ofertas</b>	
Ciudad:	<b>Montevideo</b>
País:	<b>Uruguay</b>
Fecha:	<b>Martes 14 de febrero de 2017</b>
Hora:	<b>12:00 horas</b>

## **17. Plazo y garantía de mantenimiento de las ofertas**

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

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

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

En caso de corresponder la presentación de la garantía de mantenimiento de ofertas conforme a lo dispuesto por el inciso 5 del artículo 64 del TOCAF, el oferente **podrá optar** por su presentación mediante Póliza de Seguro de Fianza emitida por una empresa aseguradora instalada en Uruguay o por fianza, aval o garantía de un Banco establecido en el país, por un monto de \$ 170.000,00 (pesos uruguayos ciento setenta 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, deberá entregarla en las oficinas de AGESIC (Liniers 1324 Torre Ejecutiva sur piso 4).

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

## **18. Cotizaciones y precios**

Las cotizaciones deberán presentarse en pesos uruguayos (\$), se **deberá cotizar en línea en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales**, desglosando los impuestos que corresponda adicionar.

**Deberá cotizar ambos ítems** y en caso de no **cotizar de acuerdo al alcance definido en Parte II “Especificaciones Técnicas”** podrá considerarse la oferta como no válida.

A modo de referencia se adjunta cuadro de cotización a ser realizada en línea:

NRO DE ITEM	Detalle	Unidad	Cantidad máxima (hasta)	Precio unitario sin IVA	Precio Unitario Con IVA	Precio Total IVA incluido	Cotizar en SICE				Nro. de Ítem según SICE
							Código SICE	DESCRIPCIÓN SICE	Variante	Variación	
1	Servicio de operación y mantenimiento CPD's	Mes	24				27259	SERVICIO DE CENTRO DE DATOS	----	----	1
2	Servicios adicionales	Hora	960	(*)			73020	SERVICIO COMPLEMENTARIO PARA DATA CENTER		----	2

(\*) El precio unitario sin impuestos del Ítem 2 se conformará por el valor promedio de los precios unitarios de los perfiles solicitados en la Parte II. "Especificaciones Técnicas" del Pliego, numeral 8.1., según el siguiente detalle:

**Valor Promedio a Cotizar en línea =  $\frac{\text{Valor Hr Senior} + \text{Valor Hr. Junior}}{2}$**

2

Asimismo, el proveedor deberá obligatoriamente:

- Cargar en su oferta de SICE la tabla que se adjunta (ANEXO IV. "Tablas y Templates") de la cual surgen los valores unitarios promedio cotizados en línea para el mencionado ítem según el siguiente detalle:

Tabla de Cotización Ítem 2

Ítem 2 – Horas de servicio adicionales	Cantidad de horas	Precio unitario sin IVA
Perfil Senior	1	
Perfil Junior	1	

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

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

**El oferente deberá obligatoriamente cotizar los dos ítems.**

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 surjan entre la oferta económica cargada en línea y la documentación adjunta, que se deban a errores evidentes, errores de cálculo o aritméticos.

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

**19. Actualización de precios**

Los precios adjudicados se ajustarán de acuerdo a la evolución del Consejo de Salarios al cual pertenece la empresa adjudicataria. De esta forma, se deberá presentar al inicio de la ejecución de la contratación una declaración por parte del adjudicatario de cuál es el grupo al cual pertenece la empresa y la categoría del personal afectado al servicio, en caso de corresponder. Asimismo, con motivo de cada Acta aprobada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) la empresa informará sobre la misma para proceder al ajuste correspondiente, de acuerdo al coeficiente de ajuste estipulado en el Acta de aumento.

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

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

Es obligatorio que el adjudicatario solicite el ajuste de precios en cada instancia presentando la documentación oficial que acredite la variación.

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.

## **20. Forma de pago**

El pago será crédito a través del SIIF en forma mensual, según el cronograma de pagos de la Tesorería General de la Nación, previa aceptación por parte de AGESIC.

Para la determinación del monto a abonar se actuará de acuerdo al siguiente esquema:

**Para el ítem 1:** a mes vencido, contra la prestación efectiva de los servicios; y previa presentación por parte del proveedor del informe de tareas realizadas y la aceptación del mismo por parte de AGESIC.

**Para el ítem 2:** AGESIC designará una contraparte que se encargará de solicitar los trabajos y verificar su cumplimiento. El proveedor deberá nombrar un interlocutor para recibir los pedidos y presentar detalle de las actividades del mes discriminadas por perfil. Si esta propuesta es aceptada por la Agencia, se calcula el costo total del trabajo a realizar de acuerdo a los perfiles involucrados y el valor obtenido se convierte a cantidad de Horas al Valor Promedio adjudicadas, tomando en cuenta a los efectos del pago, el valor hora promedio cotizado, impuestos incluidos, que surja del sitio web de Compras y Contrataciones del Estado. Se pagará a mes vencido.

Las horas no consumidas no generarán derecho a cobro a favor del adjudicatario.

El pago por concepto de ajustes paramétricos se realizará contra factura específica para esto y deberá referenciar los conceptos básicos correspondientes.

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.**

## 21. Evaluación de las ofertas

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

AGESIC se reserva el derecho de determinar a su exclusivo juicio y en forma definitiva si el oferente posee la capacidad técnica y financiera para realizar el suministro y prestación de servicios requeridos en la presente licitación. Al mismo tiempo la Agencia se reserva el derecho de considerar, a su exclusivo criterio, ofertas que contengan apartamientos menores con respecto a lo indicado en este Pliego y conforme a lo dispuesto en el TOCAF.

**AGESIC podrá considerar como aspecto preponderante 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.** 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.

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

### **Evaluación técnica y económica**

Para las ofertas que superen el juicio de admisibilidad y a su vez, cumplan con las especificaciones requeridas en este llamado, se procederá a realizar la evaluación técnica y económica teniendo en cuenta los siguientes factores y ponderación:

Evaluación	Ponderación
Técnica	60
Económica	40

Por tanto, el puntaje 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 de redondeo: si el valor del primer decimal es 5 (cinco) o más, aumenta el valor del último número en 1 (uno), de lo contrario se descartan los decimales.

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

### **Criterios de evaluación Técnica**

Las ofertas técnicas serán evaluadas y puntuadas del 0 a 60. Los puntos serán asignados de acuerdo a la siguiente tabla:

En general:

<b>Tabla de Puntajes</b>	<b>Puntaje Máximo</b>
Evaluación de la Propuesta	20
Evaluación de la Empresa	20
Evaluación de los Recursos Humanos	20
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

En particular:

Tabla de puntajes		
	Requerimiento	Puntaje (Máx)
<b>Evaluación de la propuesta</b>	Estructura y claridad de la propuesta	4
	Alcance del servicio	6
	Metodología de trabajo Incluyendo descripción de las tareas que tendrán a su cargo los distintos puestos del equipo de trabajo.	6
	Plan de trabajo	4
<b>Evaluación de la Empresa</b>	Experiencia probada mínima de 3 años en los últimos 10 años en operación de servicios de infraestructura y/o administración de centro de cómputos de similares características. Proveer documentación y referencias de clientes a los cuales se les haya brindado este servicio.	6
	Experiencia mínima de 2 años en la prestación de servicios en centro de operaciones en régimen 7x24x365. Proveer documentación y referencias de clientes a los cuales se les ha brindado este servicio.	6
	Sistema de gestión de servicios basado en estándares de la industria preferentemente que certifiquen a la organización, presentar documentación y especificar que estándares cumple.	6
	Plan de recuperación ante desastres de la organización. Se valorará redundancia en conectividad a internet, UPS, Generador, infraestructura, presentar documentación	2
<b>Evaluación de los Recursos Humanos</b>	<p>Certificación y capacitación de los RRHH presentados para el servicio, se valorarán certificaciones en ITIL,ISO y/o equivalentes y de principales fabricantes de infraestructura.</p> <p><b>Experiencia y formación:</b></p> <p>Para el Equipo de Trabajo deberá presentar listado con nombre, apellido y puesto a desempeñar, identificando si es titular o suplente. Se evaluarán hasta tres curriculums perfil Senior y hasta 6 perfil Junior. Asimismo, se solicita presentar Currículum Vitae de cada integrante. Se otorgará un puntaje al equipo, considerando los CVs presentados y evaluando para cada integrante la formación y experiencia relacionada con el puesto que ocupara de acuerdo a los siguientes porcentajes:</p> <p>Experiencia: 70%</p> <p>Formación: 30%</p>	20

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

Nota:

- Los requerimientos por perfil están definidos en Parte II. “Especificaciones Técnicas” – Literal A) ÍTEM 1, numeral 8.1 y en Literal B) ÍTEM 2, del presente Pliego. La experiencia deberá acreditarse indicando para cada persona el detalle de trabajos realizados y el año, siendo la empresa responsable por la veracidad de la información suministrada. Dicha obligación se mantendrá posteriormente a la adjudicación para cada caso de reemplazo permanente del personal que originalmente se dedicará al servicio.
- Recuerde completar y adjuntar a su oferta la Tabla de Requerimientos que se muestra en la Parte II – “Especificaciones Técnicas”, numeral 9 del presente pliego.
- Para facilitar la cotización se adjuntan en el Anexo IV – “Tablas y Templates”, formularios a completar con información requerida para la evaluación, a saber:
  - Tabla de cotización Ítem 2
  - Presentación de la Empresa
  - Presentación del Equipo de Trabajo
  - Formación y experiencia del Equipo de Trabajo

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

### Criterios de evaluación económica

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

A efectos comparativos se tomará el **Precio Total cotizado por cada proveedor con impuestos incluidos** (considerando las cantidades máximas a adjudicar para cada perfil) cotizado en la página web de Compras y Contrataciones Estatales, de acuerdo a lo solicitado en el punto 18 “Cotizaciones y Precios”, correspondiendo 40 (cuarenta) puntos a la oferta más económica y en forma proporcional al resto, un puntaje según el valor de su oferta con respecto a la más

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

económica.

La fórmula para determinar los puntajes de precio 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.

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

## **22. Adjudicación**

La selección de las ofertas presentadas se hará entre aquellas que precalifiquen en base a la evaluación formal y el juicio de admisibilidad, adjudicándose al proveedor que resulte mejor evaluado según los parámetros indicados en el numeral anterior, "Evaluación de las Ofertas"

**La adjudicación se realizará a un único proveedor adjudicándose hasta las cantidades máximas solicitadas, según el siguiente detalle:**

**Para el Ítem 1 se adjudicarán hasta 24 (veinticuatro) meses.**

**Para el Ítem 2 se adjudicarán hasta 960 (novecientas sesenta) horas al valor promedio cotizado, no asegurándose un consumo mínimo. Las horas adjudicadas y no solicitadas no generarán derecho a cobro.**

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

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

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

## **23. 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).**

## **24. 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 inicio de las actividades, 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.

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

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.

## **25. 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 el Compromiso de no Divulgación -que luce en el Anexo II- debidamente firmado por el representante de la Empresa, y la garantía de fiel cumplimiento del contrato en caso de corresponder.

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

## **26. Inicio de actividades y duración del servicio**

El inicio efectivo de actividades por parte del adjudicatario será 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 un Acta de inicio efectivo de los servicios.

El plazo de la presente contratación será de 24 (veinticuatro) meses contados a partir del inicio efectivo de los servicios.

La sola recepción de los servicios prestados, no implica la aceptación y conformidad con los mismos por parte de AGESIC.

## **27. Obligaciones del adjudicatario**

El adjudicatario deberá guardar estricta y absoluta reserva respecto de toda la información a la que tenga acceso o se genere en virtud de la presente licitación, de conformidad con lo estipulado en el Compromiso de no Divulgación que se agrega como Anexo II. Dicho compromiso deberá ser presentado por el adjudicatario, debidamente firmado, según lo estipulado en el numeral 25 del presente pliego.

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

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

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

En caso de contratación de personal, mediante la modalidad de arrendamiento de servicios profesionales, el oferente deberá controlar que el profesional correspondiente se encuentre al día

en el cumplimiento de sus obligaciones ante la Dirección General Impositiva, Banco de Previsión Social y la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Profesionales Universitarios.

## **28. Obligaciones laborales del adjudicatario**

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

El adjudicatario se obliga a suministrar toda documentación que le fuere requerida por AGESIC a efectos de corroborar el cumplimiento de las mencionadas obligaciones. La comprobación del incumplimiento de las normas laborales y de seguridad social será causa de rescisión del contrato y cobro de los daños patrimoniales irrogados a la Administración.

La firma adjudicataria deberá tener a todo el personal 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 su personal 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 realizarse bajo régimen mensual y 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 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.

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.

El adjudicatario se compromete a comunicar a AGESIC, en caso que éste se lo requiera, los datos personales de los trabajadores afectados a la prestación del servicio a efectos de que se puedan realizar los controles correspondientes. Asimismo, AGESIC podrá solicitar de manera fundada, con la debida justificación, el cambio provisorio o definitivo de alguno/s de ellos.

También será el único responsable por cualquier accidente de su personal, liberando de toda obligación a AGESIC, quien se reserva además el derecho de exigir a la empresa contratada los recaudos que justifiquen que está al día en el pago de la póliza contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, como condición previa al pago de los servicios prestados.

## **29. Incumplimientos**

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

AGESIC realizará durante la ejecución de la contratación y al cierre de la misma una evaluación de la performance del proveedor que pasará a integrar el sistema de información de proveedores de la Agencia.

## **30. Mora y Sanciones**

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

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

el monto mensual del servicio IVA incluido.

Las multas por todo concepto, serán descontadas del monto de las facturas pendientes de pago si las hubiera, o de cualquier otro compromiso contractual que el adjudicatario mantenga con la Administración, hasta un máximo del 30% (treinta por ciento) del monto total adjudicado IVA incluido. Llegado a este máximo, se comunicará la situación al RUPE, solicitando la suspensión o eliminación 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.

### **31. Causales de rescisión**

AGESIC podrá rescindir el contrato en los siguientes casos:

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

- ✓ Cuando los servicios no se encontrasen ejecutados con arreglo al contrato y se hubiera otorgado plazo al contratista para subsanar los defectos, sin que lo haya hecho.
- ✓ Cuando el contratista resulte culpable de fraude, grave negligencia o contravención a las obligaciones estipuladas en el contrato.
- ✓ Cuando el contratista no cumpla los niveles de servicio establecidos en la Parte II. "Especificaciones Técnicas" del presente pliego.

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

## **PARTE II – Especificaciones Técnicas**

A continuación, se detallan las especificaciones técnicas que dan lugar al presente llamado:

### **A) ÍTEM 1: Servicio de Operación y Mantenimiento de los centros de procesamiento de datos de Presidencia de la República.**

#### **1. Alcance del Servicio de Operación y Mantenimiento:**

Definimos en esta parte del documento todas las especificaciones, requerimientos y responsabilidades del proveedor adjudicado necesarias para la entrega del servicio de Operación y Mantenimiento (en adelante O&M) del Centro de Procesamiento de Datos de Torre Ejecutiva de la Presidencia de la República (en adelante CPD-TE) y el sitio de contingencia en el CPD de ANTEL en Pando (en adelante CPD-PA).

Organizamos el alcance en cuatro aspectos principales: **OPERACIÓN, MANTENIMIENTO, GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSFERENCIA** contenidos en dos **funciones** principales: Gestión de Operaciones y Gestión Técnica.

#### **2. FUNCION: Gestión de Operaciones**

Por definición: *“La Gestión de Operaciones es la unidad responsable del mantenimiento y la gestión continua de la infraestructura de la organización TI y se centra especialmente en asegurar que los servicios cumplan los niveles acordados. La Gestión de Operaciones engloba todas las actividades del día a día dedicadas al mantenimiento de la infraestructura y a asegurar que los servicios se están prestando con normalidad.”*

En este punto se describe el alcance del servicio de Operación o Gestión de Operaciones de los CPDs que será responsabilidad del proveedor adjudicado y los procesos relevantes al mismo. Organizamos este punto en los siguientes procesos: **Gestión de Incidentes, Gestión de Eventos, Gestión de Problemas.**

## **2.1. PROCESOS**

### **2.1.1. Gestión de Incidentes**

**Definición de Incidente:** A efectos de la operación del servicio, se denomina incidente a cualquier evento que cause una interrupción o degradación transitoria en el servicio.

**Objetivo de la Gestión de Incidentes:** Tiene como objetivo resolver o avisar y/o escalar de la forma más rápida y eficaz posible, cualquier incidente que cause una interrupción en los servicios del CPD.

**Requerimientos para manejo de incidentes:** El proveedor adjudicado será responsable de la resolución de incidentes que se presenten dentro del ámbito de los activos que gestiona durante las 24 horas los 365 días del año. Deberá ocuparse de la resolución de los mismos dentro de los parámetros establecidos en el SLA correspondiente al grupo del activo gestionado utilizando los procedimientos relacionados y definidos en los documentos de operación. Es responsable de la detección, documentación, análisis, resolución, seguimiento, cierre y reporte de los incidentes. Este proceso se vincula con el proceso de Gestión de Problemas, requiriendo que como parte del análisis del incidente que se determine si es consecuencia de un error conocido reportado en la base de conocimiento o bien si el incidente amerita la apertura de un nuevo problema.

**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.

El proveedor adjudicado formará parte del grupo de técnicos definidos en el sistema y contará con todas las funcionalidades del mismo permitiendo una rápida interacción con las áreas técnicas de AGESIC. Dicha herramienta soporta procesos ITILv3 y posee APIs de interconexión con sistemas de terceros. El proveedor adjudicado podrá conectar sus sistemas de tickets en caso de que así lo requiera para su gestión interna.

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

### 2.1.2. Gestión de Solicitudes

**Definición de Solicitud:** A efectos de la operación del servicio, se denomina solicitud, requerimiento o petición a las entradas recibidas de los clientes/usuarios que solicitan información y acceso rápido a los servicios estándar de la organización TI.

**Objetivo de la Gestión de Solicitudes:** Tiene como objetivo la rápida y eficaz satisfacción de los pedidos ingresados por los clientes/usuarios.

**Requerimientos para manejo de Solicitudes:** El proveedor adjudicado será responsable de la atención y resolución de solicitudes que se presenten dentro del ámbito de los activos que gestiona durante las 24 horas los 365 días del año.

Deberá ocuparse de la resolución de los mismos dentro de los parámetros establecidos en el SLA correspondiente al grupo del activo afectado utilizando los procedimientos relacionados y definidos en los documentos de operación.

**Herramientas:** El proveedor adjudicado dispondrá de la herramienta de gestión de ITSM de AGESIC. Todo el registro y tratamiento de solicitudes deberá realizarse mediante esta herramienta. El proveedor adjudicado formará parte del grupo de técnicos definidos en el sistema y contará con todas las funcionalidades del mismo permitiendo una rápida interacción con las áreas técnicas de AGESIC.

### 2.1.3. Gestión de Eventos

**Definición de Evento:** A efectos de la operación del servicio, se denomina evento a todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo. Ejemplos típicos de eventos son las notificaciones creadas por los servicios, los elementos de configuración o las herramientas de monitorización y control.

**Objetivo de la Gestión de Eventos:** Los eventos no tienen por qué ser siempre negativos o extraordinarios, también pueden ser rutinarios. De hecho, podemos distinguir varios tipos de eventos dependiendo de su impacto: Eventos que indican que el servicio está operando con

normalidad. Eventos que indican una excepción. Eventos que indican una operación inusual pero no excepcional, y que requieren una monitorización exhaustiva.

La Gestión de Eventos, además de detectar y notificar los sucesos, se encarga de clasificarlos y dimensionar su impacto en el servicio. Llegado el caso, se ocupa también de documentar el evento y derivarlo al proceso correspondiente para que tome medidas:

A la Gestión de Incidencias, en caso de que el evento suponga una interrupción no planificada del servicio o fallos en uno o más activos. A la Gestión de Problemas, si una incidencia se repite a menudo y no se conoce la causa que la provoca.

La gestión de eventos requiere una detallada clasificación y dimensionamiento para poder asociar las tareas requeridas al proveedor adjudicado como reacción ante cualquier tipo de alarma

**Requerimientos para manejo de eventos:** El Proveedor adjudicado deberá contar con un servicio de NOC (Network Operations Center o Centro de Operaciones de Red) disponible y funcional con personal 7x24x365 para monitoreo de eventos y parámetros ambientales del CPD con respuesta inmediata. Todos los eventos recibidos deben ser respondidos de acuerdo a lo especificado en el SLA. Todos los eventos deben ser reconocidos y comentados en los sistemas, en caso que disparen otros procesos, es mandatorio comentar números de tickets relacionados y demás.

#### **Herramientas:**

**Monitorización activa.** Se comprueban los activos uno a uno para verificar su estado y disponibilidad. Si detecta excepciones, la herramienta de monitorización genera una alerta y la envía al equipo o mecanismo de control asignado.

**Monitorización pasiva.** Detectan y correlacionan alertas operacionales generadas por los propios activos.

AGESIC cuenta con varias herramientas de monitorización activa y pasiva que actúan sobre la totalidad de los activos del CPD. Las mismas interactúan con sistemas de correo y SMS. Será responsabilidad del proveedor adjudicado solicitar la capacitación correspondiente de parte de

AGESIC. Entre tales herramientas se cuenta con una herramienta de código libre que permitiría si así lo requiere tanto AGESIC como el proveedor adjudicado, desarrollo y mejoras posteriores para optimización de su operativa. Se contempla la incorporación o reemplazo de nuevas herramientas de monitoreo dependiendo de los activos a gestionar.

#### **2.1.4. Gestión de Problemas**

**Definición de Problema:** A efectos de la operación del servicio, se denomina problema a la causa subyacente de alteraciones reales o potenciales de los servicios de TI. El problema es la causa raíz de la alteración y como consecuencia de ésta se generarán eventos, incidentes o situaciones que impactan en la entrega del servicio de infraestructura y por ende en los servicios soportados por éste.

#### **Objetivo de la Gestión de Problemas:**

**Gestión Reactiva:** Analizar los incidentes ocurridos para descubrir su causa y proponer soluciones a los mismos.

**Gestión Proactiva:** Monitoriza la calidad de la infraestructura TI y analiza su configuración con el objetivo de prevenir incidentes incluso antes de que éstos ocurran.

Proponer las peticiones de cambio (RFC) necesarias para restablecer la calidad del servicio. Realizar Revisiones Post-Implementación (PIR) para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario. Estas tareas se realizarán en conjunto con personal técnico de AGESIC o terceros en el caso de que así corresponda, pero no delegando la totalidad de la responsabilidad en el proveedor adjudicado.

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

Deberá ocuparse de los mismos dentro de los parámetros establecidos en el SLA correspondiente al grupo del activo afectado utilizando los procedimientos relacionados y definidos en los documentos de operación. Es responsable de la detección, documentación, análisis, resolución,

seguimiento, cierre y reporte de los problemas. Este proceso se vincula con el proceso de Gestión de Cambios.

**Herramientas:** El proveedor adjudicado dispondrá de la herramienta de gestión de ITSM de AGESIC. Todo el registro, y tratamiento de Problemas deberá realizarse mediante esta herramienta. Los tickets de Problema pueden relacionarse con Incidentes y Cambios directamente sobre la herramienta.

El proveedor adjudicado formará parte del grupo de técnicos definidos en el sistema y contará con todas las funcionalidades del mismo permitiendo una rápida interacción con las áreas técnicas de AGESIC.

### **3. FUNCION: Gestión Técnica**

La Gestión Técnica aporta las aptitudes técnicas y los recursos necesarios para entregar el soporte inherente a la fase de Operación del servicio. El papel de la Gestión Técnica es doble: Es la responsable del conocimiento técnico y de la experiencia relacionada con la gestión de la infraestructura TI. Debe asegurarse de que el conocimiento requerido para diseñar, probar, gestionar y mejorar los servicios TI es identificado, distribuido y perfeccionado. Proporciona los recursos reales destinados a dar soporte al ciclo de vida. Así, la Gestión Técnica debe encargarse no sólo de que esos recursos estén disponibles en la fase de Operación, sino también de que tengan el nivel adecuado y de que realmente se estén utilizando.

Para orientar su labor, la Gestión Técnica toma como base los requisitos definidos en la fase de Estrategia del Servicio, desarrollados en el Diseño del Servicio, validados en la Transición y perfeccionados en la Mejora Continua. El proveedor adjudicado jugará un papel importante en la fase de Mejora Continua, aportando desde su experiencia entradas significativas a la misma.

**El alcance del proveedor adjudicado en el desempeño de la función técnica se delimita a: ADMINISTRACIÓN y GESTIÓN de los activos de infraestructura del CPD, los cuales detallamos más adelante.**

### **3.1. Administración de la Infraestructura**

La administración de activos de infraestructura implica la planificación, organización, dirección, ejecución y control de los procesos necesarios para asegurar la disponibilidad y performance de todos los sistemas soportados por dichos recursos.

**Requerimientos para administración de la infraestructura:** El proveedor adjudicado será responsable de proveer el servicio de administración remota, asistencia en sitio (on-site) mediante el cual sus técnicos estarán a cargo de la ejecución de las tareas definidas en el alcance del servicio y verificar la ejecución de las mismas por terceros.

### **3.2. Gestión de la Infraestructura**

La gestión de activos de infraestructura (recursos) implica la correcta aplicación de estrategias, técnicas, herramientas y software para para asegurar la adecuada administración de los activos asignados al proveedor adjudicado asegurando una disponibilidad y performance de todos los sistemas soportados por dichos recursos.

Definimos niveles de alcance para la gestión de la infraestructura, detallamos áreas y componentes conjuntamente con los requerimientos específicos para el proveedor adjudicado para cada uno de ellos de la siguiente manera:

### **3.3. Lista de sitios, áreas y componentes**

#### **3.3.1. CPD Central: Torre Ejecutiva**

##### ***Áreas***

##### ***Sala de datos (CPD)***

La sala de datos cuenta con aproximadamente 45m<sup>2</sup> de superficie. En la misma hay instalados veinte gabinetes de 42U cada uno. Cuenta con dos pasillos fríos, tres pasillos calientes y un área de 8mts<sup>2</sup> para UPS y tableros eléctricos.

### ***Sala de equipos de aire acondicionado***

Se encuentra anexada a la sala de datos, cuenta con 11m<sup>2</sup> de superficie. En esta sala se encuentran instalados los equipos de aire acondicionado del CPD.

### ***Sala de sistema de extinción FM200***

Se encuentra próxima al CPD. En esta sala se encuentran los sistemas de extinción de incendio.

### ***Zona de exclusiva de acceso principal***

Se encuentra en la entrada del CPD. Es una exclusiva de 4m<sup>2</sup> donde funcionan las dos puertas cortafuego de acceso.

### ***Zona de generadores***

Se encuentra en el subsuelo del edificio.

## ***Componentes***

### ***Puertas corta fuego***

Todas las puertas de acceso al CPD son de medidas normalizadas, pueden abrirse siempre desde adentro con barras anti-pánico y se cierran de forma automática.

**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.

### ***Piso técnico***

Toda la superficie de la sala de datos y sala de equipamiento, se encuentra cubierta por piso técnico de 30cm de altura, con baldosas metálicas de 60x60cm. El aire frío generado por los acondicionadores de la sala de equipamiento es inyectado bajo piso y el flujo llega a los gabinetes saliendo al exterior por las ventilas de los pasillos fríos.

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

**Requerimientos para gestión piso técnico:** El proveedor adjudicado será responsable de movimiento de tapas en caso de reajustes en tomas de ventilación, instalaciones de cableados etc.

### ***Sistema de aire acondicionado principal***

El sistema se compone de dos equipos industriales de precisión. Dichos equipos se encuentran conectados mediante cañería de cobre a dos chillers que se encuentran en la azotea del edificio. Cuentan con mantenimiento del representante oficial de la marca en Uruguay.

**Requerimientos para gestión de sistemas de aire acondicionado :** El proveedor adjudicado será responsable de :

- **Monitoreo** remoto de alarmas funcionales del equipo, detección proactiva y reactiva de incidentes, problemas potenciales. Manejo de alarmas ambientales. Chequeos de rotación. Mediciones requeridas: Umbrales correctos temperatura y humedad.
- **Configuración** óptima de los equipos con los valores definidos para su funcionamiento de acuerdo a los requerimientos del CPD.
- **Coordinación** y seguimiento de realización de mantenimiento preventivo mensual por parte del proveedor.
- **Coordinación** de reparaciones de los equipos o cambio de partes en caso de rotura, falla o mantenimiento
- **Contacto** con el proveedor de mantenimiento en caso de falla o malfuncionamiento en el momento que la falla se presente.
- **Gestión de accesos** para el proveedor en horario normal y guardias.
- **Coordinar trabajos con terceros** que tengan relación con las actividades del proveedor.
- **Control** de estado y solicitudes de mantenimiento y recambio de filtros para sistema de filtrado de agua de humectadores.
- **Informes mensuales de disponibilidad y salud.** Cantidad de eventos del mes, cantidad de incidentes, disponibilidad, llamados al proveedor adjudicado (duración, costo, numero de remito), Informe y

evaluación de actuación del proveedor luego de cada intervención de acuerdo a lo solicitado en el punto “Alcance V: Informes mensuales de servicio”.

### ***Sistema de aire acondicionado complementario***

El sistema se compone de dos equipos Split adaptados para funcionar con agua helada y no utilizan los compresores de los equipos. Los equipos son mantenidos por subcontratos a cargo de la gestión del edificio.

**Requerimientos para gestión de aire acondicionado complementario:** El proveedor adjudicado será responsable de verificar funcionamiento mensualmente reportando a AGESIC cualquier inconveniente.

### ***Sistema de cableado estructurado: UTP y Fibra Óptica***

El CPD cuenta con sistemas fijos de cableado estructurado Ethernet categoría 6 y Fibra óptica multimodo. Todas las configuraciones se encuentran cargadas en el sistema de DCIM colaborativo.

**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.

### ***Sistema de cableado estructurado: Cruzadas***

La interconexión entre gabinetes se efectúa mediante el uso de cruzadas. Todas las configuraciones se encuentran cargadas en el sistema de DCIM colaborativo.

**Requerimientos para gestión de cruzadas de cableado estructurado y FO:** El proveedor adjudicado será responsable de realizar las cruzadas que sean necesarias en caso de alta, baja o modificación de servicios existentes. Las cruzadas se realizan mediante conexiones en las patcheras asignadas a tales efectos.

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

### ***Sistema de extinción de incendio***

El CPD cuenta con un sistema automático de extinción de incendio mediante gas FM-200 conectado al sistema de detección de incendio.

**Requerimientos para gestión de sistema de extinción de incendio:** El proveedor adjudicado será responsable de verificar mensualmente la presión de los tanques de gas y estado general del sistema. En caso de que se requiera la desactivación del mismo por tareas de mantenimiento varias, el proveedor adjudicado se encargará de acompañar en todo momento al proveedor de sistemas de alarmas quién se encargará de dichas tareas.

### ***Sistema de detección de incendio***

El sistema de detección de incendio cuenta con sensores ambientales y bajo piso. Este sistema interactúa con el sistema central de detección de incendios del edificio que se encuentra bajo supervisión de personal de Bomberos.

**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. En caso de que se requiera la desactivación del mismo por tareas de mantenimiento varias, el proveedor adjudicado se encargará de acompañar en todo momento al proveedor de sistemas de alarmas quién se encargará de dichas tareas.

### ***Sistema de control de acceso***

El CPD cuenta con un sistema de control de acceso centralizado con lectores de tarjetas inteligentes en todos sus accesos.

**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) y de configurar los pedidos de nuevas tarjetas sean éstos altas, bajas o modificaciones, así como de proveer los reportes mensuales de accesos detallados en el punto V del alcance: Informe de accesos. Los pedidos se realizarán por medio de

gestión de solicitudes.

### ***Sistema de video vigilancia***

El CPD cuenta con un sistema de video vigilancia CCTV.

**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.

Deberá reportar inmediatamente a AGESIC cualquier actividad de personal no debidamente registrado dentro del CPD.

### ***Conectividad y Networking***

Los CPDs cuentan con un sistema de distribución de switches duales en cada gabinete interconectados con infraestructura redundante. Se utiliza el sistema de cableado estructurado ya descrito.

### **Requerimientos para gestión de Networking:**

El proveedor adjudicado será responsable de:

- **Monitoreo** de los sistemas, interfaces, tráfico, errores, errores de hardware, utilización de CPU y memoria, temperatura, fallas potenciales.
- **Instalaciones**, Rackeo, movimiento, modificación, desinstalación, gestión de stock y repuestos disponibles. Conexiones a los cableados de fibra y UTP, instalación de adaptadores.
- **Respaldo** automático de las configuraciones,
- **Cambios**, elaboración y ejecución de controles de cambios, configuraciones, asignación de direccionamiento IP, actualizaciones de firmware.
- **Coordinación** de ventanas de mantenimiento y trabajos programados.
- Apertura y seguimiento de casos escalados con proveedores, reclamo de garantías, RMA, coordinación de visitas, cambios de partes, gestión de activos en DCIM.

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

- Se aplican procesos de Gestión de Incidentes, Problemas, Eventos, Cambios, Gestión de la configuración y Gestión de activos.
- **Informes mensuales de disponibilidad y salud.** Cantidad de eventos del mes, cantidad de incidentes, disponibilidad, llamados al proveedor adjudicado (duración, costo, número de remito), Informe y evaluación de actuación del proveedor luego de cada intervención de acuerdo a lo solicitado en el punto “Alcance V: Informes mensuales de servicio”.
- Reportes con gráficos de principales interfaces, tráfico, errores.

### **Gestión de Racks**

Los CPDs cuentan con racks para la instalación de los distintos activos. Se utiliza el sistema de cableado estructurado y de alimentación descriptos.

#### **Requerimientos para gestión de los racks:**

El proveedor adjudicado será responsable de:

- **Control de Acceso** de los gabinetes.
- **Instalaciones**, Rackeado de equipos o gestión de las empresas que realicen la tarea, alimentación, conectividad, movimiento, modificación, desinstalación, gestión de stock y repuestos disponibles. Conexiones a los cableados de fibra y UTP, instalación de adaptadores.
- **Cambios**, elaboración y ejecución de controles de cambios.
- **Coordinación** de ventanas de mantenimiento y trabajos programados.
- **Gestión de activos** en sistema DCIM.
- **Procesos**, Se aplican procesos de Gestión de Cambios y Gestión de activos.
- **Informes mensuales de capacidad**, Informe mensuales de capacidad de racks, consumo y peso.

### **Sistema de distribución de energía en gabinetes (ATS, PDU)**

El CPD cuenta con un sistema de distribución de energía inteligente y gestionable para todos los gabinetes.

**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.

Se aplican procesos de Gestión de Incidentes, Problemas, Eventos, Cambios, Gestión de la configuración y Gestión de activos.

Se deberá incluir en los informes mensuales, datos de carga y performance, cantidades de tomacorrientes libres de todas las PDUs instaladas, disponibilidad de potencia por gabinete.

#### ***Sistema de alimentación ininterrumpida (UPS)***

El CPD cuenta con un sistema de UPS redundante que suministra la alimentación de todo el equipamiento instalado.

**Requerimientos para gestión de UPS:** El proveedor adjudicado será responsable del monitoreo permanente de los parámetros operacionales de dichos equipos. Apertura y seguimiento de casos escalados con proveedor de soporte, actualizaciones firmware, reclamo de garantías, RMA, coordinación de visitas de mantenimiento preventivo y correctivo.

Se deberá incluir en los informes mensuales, datos de carga y performance de los equipos, consumo por fase por equipo, alarmas, estado baterías, mantenimientos realizados, pruebas de bypass, reporte mensual de disponibilidad y salud

Se aplican procesos de Gestión de Incidentes, Problemas, Eventos, Cambios, Gestión de la configuración y Gestión de activos.

#### ***Sistemas eléctricos de servicios***

El CPD cuenta con tomacorrientes de servicio para conexión de equipos de servicio. No se permite la conexión de equipamiento ajeno al CPD en las PDUs de los gabinetes.

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

**Requerimientos para gestión de sistemas eléctricos de producción y servicios:** El proveedor adjudicado será responsable de reportar a AGESIC y gestionar con el proveedor cualquier inconveniente que se detecte en dichas conexiones asegurando su reparación.

### ***Sistema de alimentación de contingencia***

El CPD cuenta actualmente con un sistema de energía auxiliar suministrado y gestionado por la Torre Ejecutiva. El mismo entra en funcionamiento de forma automática en caso de corte de energía.

**Requerimientos para gestión de alimentación de contingencia:** El proveedor adjudicado será responsable de reportar a AGESIC cualquier inconveniente que se detecte en dicho sistema. 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. En caso de presentarse un escenario de falta de energía deberá reportarse y tomar acción de forma inmediata mediante procedimientos de emergencia definidos.

NOTA: En breve se actualizará el sistema de energía auxiliar. En este escenario, el proveedor adjudicado será responsable (además de los requerimientos descritos arriba), de la gestión de este equipamiento. Esto implica, gestión del proveedor, gestión Insumos, pruebas mensuales, monitoreo, monitoreo de accesos a la sala de generadores, solicitudes de servicio técnico etc.

Se aplican procesos de Gestión de Incidentes, Problemas, Eventos, Cambios, Gestión de la configuración y Gestión de activos.

### ***Luminarias***

El CPD cuenta con sistema de iluminación tradicional basado en tubos fluorescentes. El mantenimiento está a cargo del equipo de mantenimiento edilicio.

**Requerimientos para gestión de luminarias:** El proveedor adjudicado será responsable de reportar a AGESIC y gestionar con el proveedor la reparación correspondiente para los casos en que se detecten fallas en la instalación. Se debe garantizar que siempre se encuentre funcional la

totalidad de las luminarias. El sistema de video vigilancia depende de esto.

### ***Luminarias de emergencia***

El CPD cuenta con sistema de iluminación de emergencia.

**Requerimientos para gestión de luminarias:** El proveedor adjudicado será responsable de reportar a AGESIC cuando se detecten fallas en los equipos y de garantizar que siempre se encuentren funcionales la totalidad de las luminarias. Se solicitan pruebas semestrales de las mismas y deben presentarse en los informes correspondientes.

### ***Limpieza y mantenimiento edilicio***

**Requerimientos para gestión de limpieza y mantenimiento edilicio:** El proveedor adjudicado será responsable de solicitar a AGESIC o a quien corresponda los servicios de limpieza del DC y estar presentes durante la realización de la misma asegurando que se cumplan las normas de seguridad pertinentes. No se permite la utilización de elementos líquidos, gaseosos o que por su composición puedan comprometer la seguridad del CPD-TE ni la detección de falsos positivos por los sistemas de alarmas. El personal de limpieza únicamente puede transitar por los pasillos del CPD y la limpieza únicamente se realizará sobre los mismos. No está permitida la manipulación de ningún tipo sobre gabinetes, tableros, cableados, cañerías, cámaras, equipos de acondicionamiento térmico etc.

## **3.3.2. CPD Contingencia: Datacenter Internacional de ANTEL Ing. José Luis Massera**

### ***Áreas***

#### ***Sala de datos (CPD)***

El sistema de contingencia del CPD está localizado en el Datacenter Internacional de ANTEL Ing. José Luis Massera. El área está delimitada a los gabinetes asignados a AGESIC.

Todas las facilidades; racks, alimentación, acondicionamiento térmico, comunicaciones etc. son

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

responsabilidad de ANTEL como proveedor del servicio.

**Requerimientos para gestión en CPD-PA:** El proveedor adjudicado será responsable de controlar y reclamar posibles inconvenientes en los servicios que suministra ANTEL en este sitio. El proveedor adjudicado recibirá las autorizaciones necesarias para acceso de técnicos y vehículos en modalidad 7x24x365.

### ***Componentes***

#### *Gestión de Racks*

Los CPDs cuentan con racks para la instalación de los distintos activos. Se utiliza el sistema de cableado estructurado y de alimentación descriptos.

#### **Requerimientos para gestión de los racks:**

El proveedor adjudicado será responsable de:

- **Control de Acceso** de los gabinetes.
- **Instalaciones**, Rackeado de equipos o gestión de las empresas que realicen la tarea, alimentación, conectividad, movimiento, modificación, desinstalación, gestión de stock y repuestos disponibles. Conexiones a los cableados de fibra y UTP, instalación de adaptadores.
- **Cambios**, elaboración y ejecución de controles de cambios.
- **Coordinación** de ventanas de mantenimiento y trabajos programados.
- **Gestión de activos** en sistema DCIM.
- **Procesos**, Se aplican procesos de Gestión de Cambios y Gestión de activos.
- **Informes mensuales de capacidad**, Informe mensuales de capacidad de racks, consumo y peso.

#### *Conectividad y Networking*

El CPD cuenta con un sistema de distribución de switches duales en cada gabinete

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

interconectados con infraestructura redundante. Se utiliza el sistema de cableado estructurado suministrado por ANTEL.

### **Requerimientos para gestión de Networking:**

El proveedor adjudicado será responsable de:

- **Monitoreo** de los sistemas, interfaces, tráfico, errores, errores de hardware, utilización de CPU y memoria, temperatura, fallas potenciales.
- **Instalaciones**, Rackeo, movimiento, modificación, desinstalación, gestión de stock y repuestos disponibles. Conexiones a los cableados de fibra y UTP, instalación de adaptadores.
- **Respaldo** automático de las configuraciones,
- **Cambios**, elaboración y ejecución de controles de cambios, configuraciones, asignación de direccionamiento IP, actualizaciones de firmware.
- **Coordinación** de ventanas de mantenimiento y trabajos programados.
- Apertura y seguimiento de casos escalados con proveedores, reclamo de garantías, RMA, coordinación de visitas, cambios de partes, gestión de activos en DCIM.
- Se aplican procesos de Gestión de Incidentes, Problemas, Eventos, Cambios, Gestión de la configuración y Gestión de activos.
- **Informes mensuales de disponibilidad y salud**. Cantidad de eventos del mes, cantidad de incidentes, disponibilidad, llamados al proveedor adjudicado (duración, costo, numero de remito), Informe y evaluación de actuación del proveedor luego de cada intervención de acuerdo a lo solicitado en el punto “Alcance V: Informes mensuales de servicio”.
- Reportes con gráficos de principales interfaces, tráfico, errores.

### **3.4. Gestión de Activos**

Por definición: *“Las cuatro principales funciones de la **Gestión de la Configuración y Activos TI** pueden resumirse en:*

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

- *Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la Base de Datos de Configuración (CMDB).*
- *Proporcionar información precisa sobre la configuración TI a la [Planificación y Soporte a la Transición](#) en su papel de coordinación del cambio para que ésta pueda establecer las fases y plazos en que se articulará la Transición.*
- *Interactuar con la [Gestiones de Incidencias](#), [Problemas](#), [Cambios](#) y [Entregas y Despliegues](#) de manera que éstas puedan resolver más eficientemente las incidencias, encontrar rápidamente la causa de los problemas, realizar los cambios necesarios para su resolución y mantener actualizada en todo momento la CMDB.*
- *Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción y contrastarla con la almacenada en la CMDB para subsanar discrepancias.”*

Basándonos en la definición, hacemos la siguiente aclaración: En el estado de implementación actual del CPD, nos basamos únicamente en el proceso de Gestión de Activos. 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”.

**Requerimientos para gestión de activos:** El proveedor adjudicado será responsable del mantenimiento y respaldo de la información en la herramienta DCIM implementada, reportes de inventario, control de vencimientos de garantías, soporte, stock, kits de repuestos, insumos, notificaciones, registro de mantenimientos mensuales y programados, pruebas de funcionamiento, números de tickets de Mesa de servicios relacionados a las tareas etc. Se registran todas las tareas realizadas sobre los activos a ser, asignaciones, conexiones, cruzadas, conexiones en las PDUs, etiquetados, altas, bajas, movimientos etc.

Dicha herramienta es de uso colaborativo y es accedida en conjunto tanto por el proveedor adjudicado y personal de AGESIC.

Se aplican procesos de Gestión de Incidentes, Problemas, Eventos, Cambios, Gestión de la

configuración (parcialmente) y Gestión de activos.

En el punto "Condiciones del servicio", se establecen los valores máximos de activos a gestionar.

### **3.5. Gestión de Cambios**

Por definición: *"El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI."*

**Requerimientos para gestión de cambios:** El proveedor adjudicado será responsable del control y ejecución de cambios solicitados por AGESIC y/o derivados de otros procesos.

Se establecen niveles de servicio de acuerdo al tipo de cambio basados en prioridad e impacto y se medirán cumplimientos en base fechas acordadas o planificadas.

El proveedor adjudicado será responsable de generar las solicitudes de cambios con sus respectivos controles de cambios, los cuáles serán analizados y autorizados por AGESIC.

El tiempo de ejecución del cambio se medirá a partir de la aprobación del control de cambios por parte de AGESIC. Los tiempos acordados no deberán exceder los tiempos máximos para evitar reprogramaciones.

Se establece un tope máximo de tres reprogramaciones considerándose fallido el cambio luego de superado este número. Se sugiere trabajar con un umbral inferior al 10% de cambios fallidos o reprogramados en base mensual.

**Cambios pre-aprobados:** Se establecerá un grupo de cambios pre-aprobados a los efectos de disminuir los tiempos de ejecución de tareas habituales como, por ejemplo; Levantar interfaces, configuración de VLANs etc. Para este tipo de cambios se medirá el tiempo de ejecución desde el momento en que el proveedor adjudicado recibe la solicitud.

**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.

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

El proveedor adjudicado formará parte del grupo de técnicos definidos en el sistema y contará con todas las funcionalidades del mismo permitiendo una rápida interacción con las áreas técnicas de AGESIC.

#### **4. Gestión de los niveles de servicio**

Por definición: *“Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA); El SLA debe recoger en un lenguaje no técnico, o cuando menos comprensible para el cliente, todos los detalles de los servicios brindados. Tras su firma, el SLA debe considerarse el documento de referencia para la relación con el cliente en todo lo que respecta a la provisión de los servicios acordados, por tanto, es imprescindible que contenga claramente definidos los aspectos esenciales del servicio tales como su descripción, disponibilidad, niveles de calidad, tiempos de recuperación, etc.”*

El acuerdo de nivel de servicio fijará las responsabilidades y obligaciones entre AGESIC y el Proveedor adjudicado derivadas de este pliego de condiciones y la propuesta de servicios.

##### **4.1. SLO (Nivel de servicio objetivo)**

El proveedor adjudicado contará con un período de pruebas de dos meses luego de iniciada la operación para presentar su propuesta de nivel de servicio basada en la experiencia adquirida durante ese período, análisis de documentación de transferencia y evaluación de su propio funcionamiento teniendo la posibilidad de comparar sus mediciones con el nivel de servicio objetivo. Se asignará un recurso específico por parte de AGESIC como responsable de la transferencia al proveedor adjudicado.

**El SLO deberá contemplar los criterios aplicados para el acuerdo sobre horas adicionales ya que el alcance de este servicio podría extenderse a otro tipo de activos y/o servicios.**

##### **4.2. Validez y duración**

El acuerdo de nivel de servicio entrará en efecto **el primer día del tercer mes** y en caso de no recibir la propuesta o de no considerarse válida, se tomarán como mandatorios los valores indicados en este pliego.

La validez del acuerdo es hasta la finalización del contrato o hasta que el acuerdo fuese modificado y renegociado con la conformidad de ambas partes.

#### **4.3. Revisión continua del SLA**

El acuerdo de nivel de servicio estará sujeto a un procedimiento de revisión continua y podría ser eventualmente modificado de común acuerdo por ambas partes con el objetivo de mejorar los acuerdos existentes y/o adecuarse a posibles cambios de contexto en los servicios suministrados, así como la inclusión de nuevos servicios.

#### **4.4. Disconformidades**

El esquema de manejo de disconformidades se negociará durante el período de prueba y se detallará en el documento de acuerdo de nivel de servicio.

#### **4.5. Penalizaciones por incumplimiento**

El esquema de penalizaciones se basa en los puntos 29 (Incumplimientos) y 30 (Mora y Sanciones). Durante el período de prueba se establecerán los niveles a cumplir por el proveedor adjudicado en el acuerdo de nivel de servicio.

#### **4.6. Escalamiento**

El proveedor adjudicado deberá contemplar mecanismos de escalamiento (funcional y jerárquico) por falla y por SLA.

#### **4.7. Tiempo de respuesta**

Denominamos tiempo de respuesta, al tiempo transcurrido entre la detección de un evento o incidente, la recepción de una solicitud o solicitud de cambio y su respuesta inicial al mismo. La respuesta no implica la resolución, pero sí implica el reconocimiento del evento y el inicio de acciones para el tratamiento del mismo.

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

Se considera respuesta válida a la “respuesta humana” y **NO** al acuso de recibo automático de los sistemas. Por ejemplo, “respuesta humana” ante eventos, implica el reconocimiento y comentario de una alarma por parte de un operador de NOC.

Definimos genéricamente cuatro niveles de prioridad y se tiene en cuenta los tiempos medios de desplazamiento a los sitios.

PROCESO / PRIORIDAD	BAJA	NORMAL	ALTA	EMERGENCIA
<b>Gestión de Incidentes</b>	2hs.	30min.	15min.	INMEDIATA
<b>Gestión de Eventos</b>	2hs.	15min.	5min.	INMEDIATA
<b>Gestión de Problemas</b>	<1MES	<1SEMANA	<1SEMANA	
<b>Gestión de Solicitudes</b>	8hs día hábil	4hs día hábil	2hs.	INMEDIATA
<b>Gestión de Cambios envío RFC</b>	NBD**	e/ 6 y 4hs.***	e/ 1h y 30min	Sin RFC
<b>Cambios Pre-aprobados</b>	NBD	2hs.	30min.	N/A
<b>Gestión de Cambios ejecución RFC*</b>	48 a 96hs hábiles	24hs hábiles	Max. 6hs. hábiles	INMEDIATA
<b>Respuesta física CPD TE - día hábil</b>	NBD	120min.	60min.	<60 min.
<b>Respuesta física CPD PA - día hábil</b>	NBD	240min.	120 min.	<120 min.

(\*) Tiempo seteado 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.

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

(\*\*\*) e/ = entre

#### **4.8. Tiempo de resolución**

Denominamos tiempo de resolución, al tiempo transcurrido entre la respuesta de un evento o incidente, la recepción de una solicitud o solicitud de cambio y la finalización del mismo. La resolución no implica que el proveedor adjudicado deba resolver la totalidad de los casos. Desde el punto de vista del tiempo de resolución, la responsabilidad del proveedor adjudicado finaliza en

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

el momento que se canaliza al proveedor la resolución final del mismo para el caso de que ésta dependa de un tercero, lo que no lo excluye del seguimiento hasta el cierre definitivo y su registro en los informes correspondientes. Los tickets solo podrán ser cerrados luego de la resolución definitiva de los casos.

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.

PROCESO / PRIORIDAD	BAJA	NORMAL	ALTA	EMERGENCIA
<b>Gestión de Incidentes</b>	8hs.	4hs.	2hs.	<2hs.
<b>Gestión de Eventos*</b>	2hs.	15min.	5min.	<5min.
<b>Gestión de Problemas</b>	<2MESES	<1MES	<1SEMANA	NA
<b>Gestión de Solicitudes</b>	8hs. día hábil	2hs. día hábil	1h.	<1h.
<b>Gestión de Cambios</b>	<1SEMANA	<1SEMANA	<1DIA	<8hs.
<b>Respuesta física CPD TE</b>	8hs día hábil	2hs día hábil	<2hs	<1h.
<b>Respuesta física CPD PA</b>	8hs día hábil	4hs día hábil	4hs	2hs

(\*) Detección, ACK, Borrado, Ejecución de acción.

## **5. Informes mensuales de servicio**

Los informes mensuales de servicio son documentos indispensables para la evaluación del cumplimiento de objetivos determinados en los acuerdos de niveles de servicio comprometidos y la evaluación del desempeño de los sistemas para toma de decisiones. Son entradas de suma importancia para las fases de mejora continua, estrategia, diseño y transición del ciclo de vida de los servicios.

**Requerimientos para presentación de informes mensuales:** El proveedor adjudicado será responsable de proveer en base mensual y antes del quinto día hábil del mes siguiente los informes que se detallan a continuación. Se considerará como incumplimiento a cualquier demora ajena a AGESIC que retrase la disponibilidad de esta información.

- **Informe de servicio del CPD**
  - Indicadores Disponibilidad de componentes y servicios.

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

- En este informe se debe declarar la disponibilidad mensual del servicio/activo o componente monitoreado definidos en el alcance.
- Informe de solicitudes, incidentes, problemas y cambios
  - En este informe se deben listar las solicitudes, incidentes problemas y cambios procesados en el mes ordenados por criticidad o prioridad. Cantidades, duración, estados, pendientes, cumplimiento de métricas.
- **Informe de salud del CPD**
  - En este informe se deben aportar gráficas mensuales evaluando los parámetros fundamentales del CPD: Alimentación, temperatura, humedad, potencia de carga, ocupación de espacio en gabinetes, consumo de CPU y memoria, tráficos principales de switches.
- **Informe de accesos**
  - En este informe se deben listar todos los nombres de personal que accedió a los CPDs, tiempo y motivo de los mismos. Esta información puede consolidarse con la almacenada en el sistema de control de acceso.
- **Informe de proveedores**
  - En este informe se deben detallar todos los llamados e intervenciones de proveedores de servicios, duración de los mismos, motivo, costo, números de remitos/ordenes de trabajo, trabajos fuera de hora, costos adicionales etc. Solicitamos además se detallen inconvenientes o puntos de mejora imputables a los proveedores. Es indispensable contar con un mecanismo de evaluación de los mismos.
- **Informe de intervenciones**
  - En este informe se deben detallar todos los llamados e intervenciones, duración de los mismos, motivo, costo, números de remitos/ordenes de trabajo, trabajos fuera de hora, costos adicionales etc. Solicitamos además se detallen inconvenientes o puntos de mejora imputables a terceros. Es indispensable contar con un mecanismo de evaluación de los mismos.
- **Informe de stock**
  - En este informe se debe contar con información de estado del equipamiento disponible en stock

## **6. Gestión Documental**

### **6.1. Procedimientos**

- Grupos de procedimientos solicitados para los activos o grupos de activos definidos en el alcance
  - Procedimientos detallados ordenados por Criticidad
  - Procedimientos de emergencia y recuperación ante desastres
  - Procedimientos de escalado (técnicos y proveedores)
  - Procedimientos de acceso fuera de hora y de acceso con terceros
  - Libro de operación con procedimientos y actividades.
  - Manuales de uso y entornos
  - Mantenimiento, versionado y control de documentos
  - Se valorará el uso de herramientas de gestión del conocimiento, AGESIC cuenta con herramientas del tipo Redmine® o Liferay® que se encuentran a disposición del proveedor adjudicado.

### **6.2. Diagramas**

- Diagramas actuales suministrados por AGESIC y como parte de fases iniciales de la transferencia.
- Mantenimiento de diagramas existentes, actualización y mejora continua

## **7. Transferencia**

En este punto se especifica la información de transferencia que recibirá el proveedor adjudicado en el momento de recibir el servicio y la información que deberá suministrar 3 meses antes de la finalización de su contrato. Se considerará como incumplimiento cualquier inconveniente plausible al proveedor adjudicado y que imposibilite contar con toda la información necesaria antes de 3 meses para la finalización del contrato.

El incumplimiento de cláusulas de confidencialidad y/o cualquier caso que comprometa la seguridad de los sistemas y que sea demostrablemente plausible al proveedor adjudicado

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

disparará las acciones legales correspondientes.

**Se propone un modelo de transferencia por FASES:**

- Definiciones del servicio
- Implementación y despliegue del servicio
- Operación del servicio en sitio (máximo dos meses), definición de SLAs.
- Operación del servicio en forma remota.
- Transferencia (tres meses antes de la finalización del servicio)

## **8. Condiciones de prestación del servicio**

### **8.1. Disponibilidad de Recursos Humanos**

El proveedor adjudicado deberá contar con una MESA DE SERVICIOS & NOC disponible las 24hs, todos los días del año (régimen 7x24x365) para proveer los servicios de **Gestión de Operaciones**.

El mismo deberá contar con un mínimo de 2 (dos) operadores **PERFIL JUNIOR** simultáneos en horario de oficina de lunes a viernes de 9 a 18hs, y con al menos 1 (un) operador en servicio el resto del horario de cobertura. Adicionalmente un recurso JUNIOR deberá estar a la orden disponible las 24hs, todos los días del año (régimen 7x24x365) para ASISTENCIA EN SITIO A TERCEROS.

Los cambios de turnos deberán realizarse de forma tal que los operadores coincidan al menos en 30 minutos para poder aportar continuidad en las tareas en ejecución. Se valorarán las certificaciones disponibles.

El proveedor adjudicado deberá contar con al menos 1 (un) referente técnico titular **PERFIL SENIOR exclusivamente** dedicado en horario de oficina de lunes a viernes de 9 a 18hs, y con 1 (un) recurso a la orden disponible las 24hs, todos los días del año (régimen 7x24x365) para cubrir todo el alcance descrito bajo la función **Gestión Técnica**. El proveedor debe contemplar brindar

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

los mismos niveles de servicio en caso de ausentarse el referente técnico, y en casos excepcionales deberá contar con técnicos que puedan cubrir la presencia en ambos CPD's.

El proveedor adjudicado deberá proveer a AGESIC de un esquema de escalado funcional y jerárquico. Así mismo el punto de contacto principal será la Mesa de servicios siendo este el responsable del escalamiento interno a los grupos correspondientes.

El proveedor adjudicado recibirá de parte de AGESIC la información de contacto y escalado de los proveedores de servicios y soporte, así como los esquemas de guardias de personal de AGESIC.

**AGESIC podrá solicitar a demanda o por casos excepcionales bajo el régimen de horas adicionales, servicios de O&M no definidos en el alcance, según lo especificado en el ITEM 2.**

## **8.2. Ubicación física y conectividad**

El servicio podrá ser prestado desde una locación remota propuesta por el proveedor adjudicado dentro del territorio nacional, quién deberá proveer la infraestructura y conectividad necesaria para brindar el servicio. AGESIC se reserva el derecho de evaluar, modificar y/o aprobar la solución propuesta, así como realizar auditorías sobre la misma sin previo aviso.

AGESIC suministra conectividad basada en VPN-MPLS HUB&SPOKE en ambos CPDs. La misma es provista por ANTEL, donde el adjudicado debe contemplar su hemi-circuito y contingencia si así lo desea.

## **8.3. Cantidad de activos a gestionar**

Se establece un máximo de 1000 (mil) activos sobre los cuales el proveedor adjudicado será responsable del servicio de O&M y que se encuentran definidos en el alcance, sobre los cuales el proveedor adjudicado será responsable solamente del monitoreo de eventos y su posible escalamiento a terceros.

#### 8.4. Asistencia en sitio a terceros

Dado el escenario de servicios subcontratados que maneja AGESIC, la función prioritaria del proveedor adjudicado dentro de la administración de la infraestructura es la de **acompañar el 100% del tiempo** de permanencia en sitio a los distintos proveedores de servicios durante su estadía en el CPD de Torre Ejecutiva y bajo demanda en el sitio de contingencia de ANTEL Pando. El proveedor adjudicado será responsable de controlar el cumplimiento de normas de seguridad, así como asegurar que los proveedores ejecuten las tareas sin alterar los activos.

El proveedor adjudicado será responsable de solicitar a AGESIC o a quien corresponda, las autorizaciones de acceso a proveedores para tareas de reparación, mantenimiento correctivo y preventivo, instalaciones, cambio de insumos, limpieza, mantenimiento edilicio etc.

El proveedor adjudicado será responsable de contactar, facilitar el acceso, acompañar y realizar seguimiento de los proveedores que eventualmente deban concurrir a los CPD en régimen 7x24x365 aunque los mismos no estén relacionados a los activos que el proveedor adjudicado administra dado que su rol fundamental es garantizar la seguridad del CPD-TE.

### 9. Tabla de requerimientos técnicos

El proveedor oferente deberá contemplar en su propuesta los siguientes requerimientos. Se solicita completar la tabla a continuación referenciando la/s página/s correspondiente/s en la propuesta donde estos se encuentren contemplados. **Los requerimientos obligatorios que no se cumplan, implicarán la descalificación de la oferta.**

REQUERIMIENTO	OBLIGATORIO	DESEABLE	Cumple		Referenciar Página/s
			Si	No	
Gestión de Operaciones	Disponibilidad de Mesa de servicios 7x24x365	X			
	Disponibilidad de NOC 7x24x365 (Network Operations Center o Centro de Operaciones de Red)	X			
	Procesos certificados ITIL/ISO o equivalente		X		
	Certificaciones ITIL/ISO del personal o equivalente		X		
	Presencia mínima en NOC de dos operadores simultáneos en servicio en el horario de oficina + un operador en servicio el resto del horario + un recurso JUNIOR a la orden (régimen 7x24x365) para ASISTENCIA EN SITIO A TERCEROS.	X			

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

Gestión Técnica:	Disponibilidad mínima de un referente técnico perfil SENIOR dedicado a AGESIC en horario de oficina + un recurso a la orden disponible resto horario	X				
	Esquema de escalado funcional y jerárquico	X				
	Detalle del equipo de trabajo propuesto con indicación de perfil ofertado (Anexo IV “Tablas y Templates” Presentación del equipo de trabajo)	X				
	Experiencia comprobable de técnicos con infraestructura de CPD y gestión de activos	X				
	Disponibilidad para conexión de enlaces al CPD	X				
Gestión de cambios	Implementaciones previas de procesos de cambios		X			
Gestión de los niveles de servicio	Experiencia demostrable en manejo y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio.	X				
	Referencias de clientes		X			
	Reportes de ejemplo		X			
	Propuesta de revisión continúa		X			
Informes mensuales de servicio	Informes de ejemplo		X			
Gestión documental	Documentación de procesos, procedimientos, diagramas.		X			
	Experiencia en sistemas de gestión documental.		X			
Transferencia	Disponibilidad de implementación de modelo de transferencia por fases		X			

## **B) ÍTEM 2: Servicios Adicionales**

El proveedor adjudicado deberá cotizar el valor hora promedio (senior/junior) para tareas adicionales a demanda. Las mismas podrán ser utilizadas sobre activos y/o en solicitudes que puedan exceder los alcances definidos para los servicios del Ítem 1.

Se estima un consumo mensual no mayor a 40 (cuarenta) horas para este servicio, no asegurándose un mínimo mensual y pudiendo llegar a un máximo de 960 (novecientas sesenta) horas para el período de 24 meses. Las horas adjudicadas y no utilizadas, no generarán derecho a cobro por parte del proveedor adjudicado.

La disponibilidad de recursos humanos y perfiles profesionales requeridos se encuentra detallada en el ÍTEM 1 numeral 8. Condiciones de prestación del servicio.

### **PARTE III.- Anexos Formularios**

#### **Anexo I - Formulario de identificación del Oferente**

Licitación Abreviada Nº \_\_/\_\_\_\_ -

Nombre del proveedor: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad/Identificación Fiscal Extranjera/ RUT: \_\_\_\_\_

Correo electrónico adicional: \_\_\_\_\_

Declaro estar en condiciones legales de contratar con el Estado y que el abajo firmante se encuentra **registrado en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) como representante/titular.**

FIRMA/S: \_\_\_\_\_

Aclaración de firmas: \_\_\_\_\_

## **Anexo II - Compromiso de no Divulgación**

En la ciudad de Montevideo, a los ..... días del mes de ..... de dos mil diecisiete, el Sr./Sra. ...., titular de la cédula de identidad N° ....., en representación de la empresa ....., R.U.T. N° ....., 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 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"**.

**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.

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

### **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.

### **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 y 18.381, de 17 de octubre de 2008 y los Decretos reglamentarios Nos. 30/003, de 23 de enero de 2003, 452/009 de 28 de setiembre de 2009, y 232/010 de 2 de agosto de 2010 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.....

Aclaración.....

C.I.Nº.....

### **Anexo III – Instructivo cotización en línea web Compras Estatales**

Sr. Proveedor: A los efectos de poder realizar sus ofertas en línea en tiempo y forma aconsejamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Si usted ya ha cotizado en línea siga la lectura en el punto 4 y siguientes de este instructivo.
2. Para poder recibir la contraseña para ofertar en línea, el proveedor debe estar inscripto en RUPE y tener acceso a su correo electrónico registrado. Las dificultades que podría tener en esta etapa pueden deberse a:
  - Usted no es proveedor inscripto en RUPE, por lo que deberá realizar el trámite indicado en [www.comprasestatales.gub.uy/rupe](http://www.comprasestatales.gub.uy/rupe), luego de esta gestión siga la lectura en el punto 3 y siguientes de este instructivo.
  - Usted está inscripto en RUPE pero no tiene acceso a su correo electrónico registrado, por lo que deberá comunicarse con la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado (ACCE), Atención a proveedores, por el tel. **2604 5360 de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 hs.** a efectos de subsanar este tema. Luego de esta gestión siga la lectura en el punto 3 y siguientes de este instructivo.
3. Obtener contraseña para cotizar en línea: ubique en el sitio [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy) la entrada correspondiente a la publicación del llamado que le interesa, elija “Ofertar en línea”, ingrese su RUT y luego presione el botón “Olvidé mi contraseña”. Al elegir esa opción, el sistema le enviará una contraseña al correo registrado en RUPE para poder cotizar. Cabe indicar que esta contraseña es distinta a la utilizada para ingresar al sistema RUPE.
4. Analizar los ítems para los que se va a ingresar cotización para tener la certeza de contar con todos los datos disponibles.

5. Ingresar su cotización lo antes posible, para tener la seguridad de que todo funcionó correctamente. Hasta la hora señalada para la apertura usted podrá ingresar a modificar e incluso eliminar las ofertas ingresadas ya que sólo están disponibles para utilización por parte suya. A la hora establecida para la apertura queda bloqueado el acceso a las ofertas y sólo quedarán incluidas en el cuadro comparativo de ofertas aquellas que usted ya tenga guardadas.
5. Al ingresar ofertas a último momento pueden ocurrir otros imprevistos además de los mencionados anteriormente, que le impidan completar el ingreso de su oferta (fallos en la conexión a Internet, caída de servidores, sistemas lentos por la gran cantidad de personas accediendo a lo mismo, etc.) y que no se podrán solucionar instantáneamente.
6. Es conveniente concurrir a la capacitación que sobre el tema se dicta para los proveedores.

Mensualmente se publican las fechas de capacitación en [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy) y usted puede manifestar su interés en concurrir enviando un mail a la siguiente dirección: [capacitacioncompras@acce.gub.uy](mailto:capacitacioncompras@acce.gub.uy)

Por cualquier otra duda o consulta acerca del procedimiento para cotizar en línea o para inscribirse al RUPE consulte a Atención a proveedores de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 por el teléfono **2604 5360**.

## **Anexo IV – Tablas y Templates**

**Tabla de Cotización Ítem 2**

<b>Ítem 2 – Horas de servicio adicionales</b>	<b>Cantidad de horas</b>	<b>Precio unitario sin IVA</b>
<b>Perfil Senior</b>	1	
<b>Perfil Junior</b>	1	

### Presentación de la Empresa

1. Nombre Comercial de la Empresa		2. Calidad del Oferente: Responsable Principal <input type="checkbox"/> Integrante del consorcio <input type="checkbox"/>	
3. Fecha de inicio de operaciones		4. Correo electrónico	
<b>5. EXPERIENCIA</b>			
Organismo o empresa contratante:	Título del Proyecto:	Breve Descripción:	
Rol del proveedor	Fecha:	Duración del Proyecto:	Referente y teléfono:
Organismo o empresa contratante:	Título del Proyecto:	Breve Descripción:	
Rol del proveedor	Fecha:	Duración del Proyecto:	Referente y teléfono:
Organismo o empresa contratante:	Título del Proyecto:	Breve Descripción:	
Rol del proveedor	Fecha:	Duración del Proyecto:	Referente y teléfono:
6. Certificación: certifico que la información suministrada es verídica, completa y correcta hasta donde mi conocimiento alcanza. Entiendo que cualquier falsedad u omisión material hecha en este documento es motivo de terminación del contrato.			
Firma			Fecha



### Formación y Experiencia del Equipo de trabajo

<b>1. DATOS PERSONALES</b>						
Nombres			Apellidos			
<b>2. FORMACIÓN DE GRADO</b>				<b>3. OTROS TÍTULOS</b>		
Institución, lugar, país	Título Obtenido	Desde	Hasta	Nombre de la Especialización	Desde	Hasta
<b>4. EXPERIENCIA</b>						
Comenzando por su puesto actual, enumere en orden cronológico inverso, todos los cargos que haya desempeñado. Use un renglón diferente para cada cargo.						
Rol desempeñado	Empresa, referente y teléfono	Experiencia en:	Fecha			
			Desde	Hasta		
<b>5. CONSULTORÍAS ESPECÍFICAS SI APLICA (últimos 3 años)</b>						
Servicios Realizados	Empresa, referentes y teléfono		Fecha			
			Desde	Hasta		
<b>6. Certificación:</b> certifico que la información suministrada es verídica, completa y correcta hasta donde mi conocimiento alcanza. Entiendo que cualquier falsedad u omisión material hecha en este documento es motivo de despido o terminación de mi contrato.						
Firma					Fecha	