Pliego de Condiciones Particulares

Contratación de servicios de administración, operación y soporte de aplicaciones internas

Licitación Pública N° 03/2026

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

Índice General

PARTE I - ESPECIFICACIONES GENERALES 2

1. Antecedentes 3
2. Objeto del llamado 3
3. Normas y disposiciones que Regulan el presente llamado 3
4. Interpretación de las normas que regulan el presente llamado 5
5. Exención de responsabilidades 5
6. Acceso al Pliego 6
7. Aceptación 6
8. Registro Único de Proveedores del Estado 6
9. Presentación de ofertas 7
10. Requisitos de admisibilidad 8
11. Integración de Consorcio 9
12. Subcontratos 9
13. Oferentes extranjeros 9
14. Información Confidencial y Datos Personales 9
15. Propiedad intelectual 11
16. Consultas y comunicaciones 12
17. Apertura electrónica de las ofertas 13
18. Plazo y garantía de mantenimiento de las ofertas 14
19. Cotizaciones y precios 15
20. Evaluación de las ofertas 21
21. Antecedentes del proveedor en RUPE 31
22. Adjudicación 33
23. Notificaciones 34
24. Garantía de fiel cumplimiento de contrato 34
25. Documentación a presentar por el adjudicatario 35
26. Inicio de actividades 36
27. Forma de pago 36
28. Actualización de precios 37
29. Obligaciones del adjudicatario 38
30. Obligaciones laborales del adjudicatario 38
31. Incumplimientos 39
32. Mora y Sanciones 40
33. Causales de rescisión 40

PARTE II - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 42

PARTE III - ANEXOS FORMULARIOS 55

1. Cumplimiento normativo 81
2. Disponibilidad, integridad, confidencialidad y protección de datos personales 81
3. Subcontratación y localización de datos 81
4. Control de acceso y principio de menor privilegio 82
5. Seguridad de los datos y cifrado 82
6. Monitoreo de vulnerabilidades 83
7. Propiedad, entrega y resguardo del código fuente 83
8. Actualizaciones, gestión de cambios y de vulnerabilidades 84
9. Registro y auditoría 84
10. Continuidad de negocio y recuperación 85
11. Notificación de incidentes de seguridad 85
12. Devolución y eliminación de datos 86

PARTE I – Especificaciones Generales

1. Antecedentes

Las aplicaciones internas de AGESIC tienen como objetivo facilitar el trabajo de sus colaboradores, proporcionando un marco de buenas prácticas de gestión de datos y servicios informáticos promovidos desde la Agencia. Estas aplicaciones dan soporte a funciones tales como gestión de la infraestructura, gestión humana, gestión de proyectos, gestión de archivos, soporte interno, administración y finanzas, además de atender las necesidades de evolución tecnológica de los sistemas internos.

2. Objeto del llamado

El presente llamado tiene como objetivo la contratación de servicios de administración, operación y soporte de soluciones de TI internas de Agesic, de acuerdo con los siguientes Ítems:

- **Ítem 1 - Paquete de 150 (ciento cincuenta) horas mensuales** para administración, operación y soporte de soluciones.
- **Ítem 2 – Horas para actividades adicionales** de administración, operación y soporte de soluciones.
- **Ítem 3 - Horas adicionales para proyectos**

Los servicios solicitados, sus especificaciones técnicas y la lista detallada de actividades de los mismos, se encuentran en la PARTE II: "Especificaciones Técnicas" y Anexo VI: "Aplicaciones internas", del presente Pliego.

3. Normas y disposiciones que Regulan el presente llamado

- Ley N° 20.446, de 16 de diciembre de 2025.
- Ley N° 20.359, de 20 de setiembre de 2024.
- Ley N° 20.212, de 06 de noviembre de 2023.
- Ley N° 20.075, de 20 de octubre de 2022.
- Ley N° 19.996, de 03 de noviembre de 2021.
- Ley N° 19.924, de 18 de diciembre de 2020.
- Ley N° 19.889, de 09 de julio de 2020.
- Ley N° 19.823, de 18 de setiembre de 2019 (Código de Ética en la función pública).

- Ley N° 19.355, de 19 de diciembre de 2015.
- Ley Nº 19.210, de 29 de abril de 2014, Ley de Inclusión Financiera.
- Ley Nº 18.362, de 6 de octubre de 2008, artículos 43º y siguientes.
- Ley N° 18.098, de 12 de enero de 2007, Ley N° 18.099, de 24 de enero de 2007 y Ley N° 18.251, de 6 de enero de 2008.
- Ley Nº 17.060, de 23 de diciembre de 1998 (Ley Cristal).
- Ley Nº 16.736, de 5 de enero de 1996, artículo 42°.
- Ley Nº 16.134, de 24 de setiembre de 1990, artículo 8º.
- Decreto N° 202/024, de 10 de julio de 2024, (Registro Único de Proveedores del Estado).
- Decreto N° 406/022, de 22 de diciembre de 2022 (Accesibilidad digital).
- Decreto Nº 142/018 de 14 de mayo 2018 (Presentación y apertura electrónica de ofertas).
- Decreto Nº 180/015, de 06 de julio de 2015 (Pago a proveedores por Transferencia Electrónica).
- Decreto Nº 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 Nº 276/013, de 03 de setiembre de 2013 (Procedimiento administrativo electrónico).
- Decreto N° 164/013 de 28 de mayo de 2013 (Criterios de calificación nacional de los bienes en las compras públicas).
- Decreto Nº 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 Nº 150/012, de 11 de mayo de 2012.
- Decreto Nº 371/010, de 14 de diciembre de 2010 (Subprograma de Contratación Pública para el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas).
- Decreto Nº 13/009, de 13 de enero de 2009 (Consideración de productos nacionales).
- Decreto N° 30/003, de 23 de enero de 2003 (Reglamentación de la Ley 17.060, Relativa a normas de conducta en la función pública).
- Decreto Nº 395/998, de 30 de diciembre de 1998 (Sistema Integrado de Información Financiera).
- Decreto Nº 500/991, de 27 de setiembre de 1991 (Procedimiento Administrativo).

- Las leyes, decretos y resoluciones vigentes en la materia, a la fecha de apertura del presente llamado.
- El presente Pliego de Condiciones Particulares y las enmiendas o aclaraciones efectuadas por la Administración durante el plazo del llamado.

4. Interpretación de las normas que regulan el presente llamado

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

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

Cualquier estipulación que realice el oferente destinada a restringir y/o limitar la responsabilidad se tendrá como no presentada; sin perjuicio del derecho que le asista en cuanto a las eximentes previstas por la legislación vigente.

5. Exención de responsabilidades

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

En ese sentido, será responsabilidad de los oferentes sufragar todos los gastos relacionados con la preparación y presentación de sus ofertas. AGESIC no será responsable en ningún caso por dichos costos, cualquiera sea la forma en que se realice la licitación o su resultado.

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

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

6. Acceso al Pliego

El presente Pliego puede obtenerse en el sitio web de Compras Estatales y AGESIC. El mismo no tiene costo.

7. Aceptación

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

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

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

8. Registro Único de Proveedores del Estado

A los efectos de aceptar ofertas, los proveedores deberán estar INSCRIPTOS en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), conforme a lo dispuesto por el Decreto del Poder Ejecutivo N° 202/024 de fecha 10 de julio de 2024, los que podrán estar en cualquiera de los siguientes estados: EN INGRESO o ACTIVO.

No se aceptarán ofertas de proveedores que no se encuentren inscriptos en dicho Registro

En virtud de lo establecido en los artículos 8 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.

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa referida, la inscripción en RUPE se realizará en forma electrónica, directamente por el interesado o un representante autorizado, mediante la incorporación al Registro de la documentación digital requerida con firma electrónica avanzada, o debiendo exhibir la documentación respectiva en forma presencial ante un punto de atención personalizada, siendo AGESIC uno de los organismos habilitados al efecto. Únicamente en caso de documentos que no

sean digitales con firma electrónica avanzada, se requerirá la verificación por parte de funcionarios de las administraciones públicas estatales en un punto de atención personalizada.

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. Puntos de Atención.

9. Presentación de ofertas

Las propuestas deberán ser presentadas exclusivamente en formato electrónico, mediante el ingreso de las mismas en el sitio web de Compras Estatales, por mayor información descargar el instructivo de Cómo Ofertar en Línea. **Por consultas al respecto podrán comunicarse al + (598) 26045360, Atención a proveedores en el horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas o a través del formulario web.**

La oferta deberá ingresarse en el sitio web mencionado, en formatos abiertos, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado.

El sistema soporta archivos con extensión: (.txt) (.rtf) (.pdf) (.doc) (.docx) (.xls) (.xlsx) (.odt) (.ods) (.zip) (.rar) y **(.7z). El tamaño máximo por archivo es de 100 Mb.**

Se solicita a cada oferente subir la menor cantidad de archivos posible, procurando generar un único archivo por cada tipo de formato utilizado (.txt, .pdf, .doc, etc.).

Constituye una carga del oferente constatar que los archivos enviados se correspondan con el objeto del llamado y hayan sido ingresados correctamente en la plataforma electrónica.

Toda información y/o documentación deberá estar redactada en idioma español, con excepción de la documentación y folletos de productos, que podrá ser presentada en español o inglés.

La oferta debe brindar información clara y fácilmente legible sobre lo ofertado.

Los oferentes están obligados a presentar toda la información que sea necesaria para evaluar sus ofertas en cumplimiento de los requerimientos exigidos.

La oferta en línea garantiza que la misma no será vista hasta el momento de apertura del llamado. La plataforma electrónica recibirá ofertas únicamente hasta el momento fijado para su apertura en

la convocatoria respectiva. Esta plataforma garantiza el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el inciso final del artículo 63 del TOCAF.

No podrán conocerse las ofertas ingresadas a la plataforma electrónica, ni siquiera por la Administración contratante, hasta tanto se cumpla la fecha y hora establecida para la apertura de las mismas.

Asimismo, las ofertas serán rechazadas cuando contengan cláusulas consideradas abusivas, atendiendo, aunque no únicamente, a lo dispuesto por la Ley N° 17.250 de 11 de agosto de 2000 y su Decreto reglamentario N° 244/2000 de 23 de agosto de 2000 (Ref.: Relaciones de consumo).

Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo y presentarlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el artículo 48 del TOCAF.

10. Requisitos 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 con firma electrónica avanzada (según instructivo) o en su defecto podrá ser firmado en soporte papel y digitalizado**. En este último caso, AGESIC se reserva el derecho de exigir oportunamente la presentación del original en la instancia que estime pertinente o en el caso de que el oferente resulte adjudicatario. Tratándose de sociedades comerciales, en caso de que la representación esté a cargo de dos o más socios actuando conjuntamente, deberá firmarse por todos. Para el caso de proveedores cuyo estado en RUPE se encuentre EN INGRESO, la acreditación de la representación invocada corresponde sea ingresada en el RUPE, con los datos de representantes y documentación de poderes al menos verificados en el sistema.

- **Certificado de BSE:** AGESIC constatará en RUPE la vigencia o exoneración del Certificado del Banco de Seguros del Estado que acredite el cumplimiento de la Ley Nº 16.074 de 10 de octubre de 1989 sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. **En caso de que la empresa no posea empleados ni personal a cargo, y no haya gestionado el certificado negativo correspondiente, deberá presentar Declaración Jurada firmada por el representante correspondiente que acredite dicha situación.** Para el caso de oferentes extranjeros y a los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en la mencionada normativa, se constatará la

vigencia de constancia similar expedida en su país de origen o en su defecto la presentación de Declaración Jurada que acredite que tal constancia no existe, o de que la empresa no posee empleados ni personal a cargo.

- **Resumen no confidencial conforme al numeral 14 "Información Confidencial y Datos Personales".**

En caso de constatarse omisiones y/o incumplimientos en la presentación de la documentación e información requerida antes mencionada, o no sean presentadas en las condiciones solicitadas, AGESIC podrá otorgar a los oferentes un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles conforme a lo preceptuado en el Art. 65 del TOCAF, a efectos de realizar las subsanaciones correspondientes. Dicho plazo podrá ampliarse para el caso de proveedores del exterior, y en tal caso, se aplicará a todos los oferentes.

11. Integración de Consorcio

Para este procedimiento de compra no se aceptarán ofertas presentadas por Consorcios.

12. Subcontratos

Para este procedimiento no se podrá subcontratar a empresas para la ejecución del objeto de la presente Licitación.

13. Oferentes extranjeros

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

14. Información Confidencial y Datos Personales

En caso de que los oferentes presentaren información considerada confidencial, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 literal I) de la Ley N° 18.381 de Acceso a la Información Pública de 17 de octubre de 2008 y del art. 65 del TOCAF, la misma deberá ser ingresada indicando expresamente tal carácter y en archivo separado a la parte pública de su oferta.

A esos efectos, deberá presentarse en la parte pública de su oferta un "resumen no confidencial", breve y conciso, que indique qué tipo de información se calificó como confidencial, en mérito a lo dispuesto en el Decreto N° 232/010 de 02 de agosto de 2010.

Se considera información confidencial entre otros, **y cuando no sean requeridas para la evaluación de las ofertas,** la información de clientes, la que refiera al patrimonio del oferente, la que puede ser objeto de propiedad intelectual y aquellas de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la mencionada Ley de Acceso a la Información, y demás normas concordantes y complementarias.

No se considera información confidencial, la relativa a los precios, la descripción de bienes y servicios ofertados ni las condiciones generales de la oferta, así como tampoco aquella información que sea esencial para la evaluación de las ofertas.

A modo de ejemplo, en caso de ser objeto de evaluación, no pueden considerarse ni calificarse como confidenciales los antecedentes de las empresas oferentes, el enfoque metodológico del trabajo propuesto ni el Curriculum Vitae de los profesionales integrantes del equipo de trabajo propuesto.

En caso que el oferente presente información o adjunte documentación con carácter de confidencial, cuando su naturaleza no sea tal, conforme a la normativa vigente, o no lo haga en las condiciones establecidas en el presente numeral, podrá NO ser considerada al momento de la evaluación, si a criterio de la Administración dicha exclusión de la parte pública de la oferta, hubiera afectado la igualdad de los oferentes.

El carácter de confidencialidad otorgado a la información presentada, no será de aplicación para el Tribunal de Cuentas, ni para otras entidades públicas que deban participar en el presente proceso de contratación a efectos de cumplir con sus respectivos cometidos.

A modo de ejemplo, si quisieran presentarse antecedentes con la Organización AGESIC protegiendo su identidad, la Agencia debería estar incluida como cliente en el detalle de la experiencia de la empresa contenida en la parte no confidencial de su oferta, referenciando su nombre de la siguiente manera:

Contenido del Archivo No Confidencial	Contenido del Archivo Confidencial
Cliente A, proyecto [*nombre del proyecto*] (y demás información solicitada a los efectos de la evaluación)	Cliente A = [*nombre del cliente*]

A su vez, tal como se especifica en párrafos anteriores deberá presentarse en la parte pública de su oferta un "resumen no confidencial", que indique que dicha información se calificó como confidencial.

Para el caso que las ofertas contengan datos personales, el oferente, en caso de corresponder, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data 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.

Asimismo, el Proveedor se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso de conformidad con la precitada Ley y el Decreto N° 414/009 de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización expresa y documentada de AGESIC.

En ningún caso el acceso a datos personales podrá entenderse como cesión o permiso para su libre utilización por parte del Proveedor.

El Proveedor se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.

15. Propiedad intelectual

Todos los desarrollos, entregables, estudios, informes, gráficos u otros materiales preparados o desarrollados por el adjudicatario para AGESIC en virtud de esta contratación, serán propiedad de AGESIC, quien podrá en consecuencia, replicar, difundir, modificar y hacer uso de los mismos, sin que el proveedor tenga derecho a cobro de compensación y/o indemnización por dicha utilización.

La empresa y/o cualquiera de sus integrantes, no podrá hacer uso de ninguna de las piezas, elementos o diseños realizadas para AGESIC en otros proyectos de índole nacional o internacional. Sin perjuicio de lo anterior, AGESIC autoriza al proveedor a utilizar este trabajo como antecedente a ser presentado ante diferentes organizaciones de forma de acreditar su experiencia técnica en la materia.

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

A todos estos efectos serán de aplicación en cuanto corresponda, las Leyes N° 9.739 de 17 de diciembre de 1937 (derechos de autor y conexos), N° 17.011 de 25 de setiembre de 1998 (marcas), N° 17.164 de 02 de setiembre de 1999 (patentes, modelos de utilidad y diseños industriales) sus modificativas y Decretos reglamentarios respectivos.

El Proveedor, declara ser titular de los derechos que cede y, en su mérito, indemnizará y librará de toda responsabilidad a AGESIC y a sus funcionarios en caso de pleitos, acciones o procedimientos administrativos y/o judiciales, reclamaciones, demandas, pérdidas, daños, costos y gastos de cualquier naturaleza, incluyendo gastos y honorarios por representación legal que AGESIC tenga que incurrir como resultado de transgresión o supuesta transgresión de dichos derechos, sean estos derechos de patente, uso de modelo, diseño, marca registrada, derecho de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual registrado o no, o ya existente a la fecha del Contrato, debido la instalación de los bienes o su uso en el país, así como por cualquier circunstancia derivada del cumplimiento de este Contrato por el Proveedor.

Si se entablara un proceso legal o una demanda contra AGESIC como resultado de alguna de las situaciones indicadas, AGESIC notificará prontamente al Proveedor y éste por su propia cuenta y en nombre de AGESIC responderá a dicho proceso o demanda y realizará las negociaciones necesarias para llegar a un acuerdo, sin perjuicio que AGESIC mantendrá siempre la opción de articular su propia defensa.

16. Consultas y comunicaciones

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

- Correo electrónico: adquisiciones@agesic.gub.uy

Se requiere que el oferente identifique claramente el número y objeto de la presente licitación al momento de realizar una comunicación mediante la casilla de correo indicada anteriormente.

Los oferentes podrán formular por escrito las consultas o aclaraciones que consideren necesarias hasta 3 (tres) 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 3 (tres) 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 2 (dos) días hábiles, mediante correo electrónico, sin perjuicio de las publicaciones que correspondan.

Los plazos estipulados precedentemente se consideran hábiles, entendiéndose por tales aquellos en que funcionen las oficinas de la Administración Pública, y por horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de las mismas (artículo 113 del Decreto N° 500/991).

17. Apertura electrónica de las ofertas

La apertura de las ofertas se efectuará en forma automática en la fecha y hora indicada. El acta será remitida por el SICE a la o las direcciones electrónicas previamente registradas por cada oferente en la sección de "Comunicación" incluida en la pestaña "Datos Generales" del Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).

Será de responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la dirección electrónica constituida sea correcta, válida y apta para la recepción de este tipo de mensajes.

Asimismo, el acta de apertura será publicada automáticamente en la web de Compras Estatales. En consecuencia, dicha acta permanecerá visible para todos los oferentes en la plataforma electrónica, por lo cual la no recepción del mensaje no será obstáculo para el acceso por parte del proveedor a la información de la apertura en el sitio web.

A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la Administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las mismas.

Asimismo, las ofertas quedarán visibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información que sea entregada en carácter confidencial, según lo dispuesto en el numeral 14 "Información Confidencial y Datos Personales" del presente Pliego.

Los oferentes podrán hacer observaciones respecto de las ofertas, las cuales deberán ser cursadas a través de la dirección de correo adquisiciones@agesic.gub.uy.

Solo cuando la administración contratante solicite salvar defectos o carencias de acuerdo con lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada.

AGESIC se reserva el derecho de solicitar a los oferentes, en cualquier momento antes de la adjudicación, las aclaraciones que considere necesarias respecto de cualquier información contenida en sus ofertas.

AGESIC no podrá solicitar a los oferentes aclaraciones o información que modifique el contenido de las ofertas presentadas. Asimismo **las respuestas de los oferentes a pedidos de AGESIC no podrán**

contener información que modifique sus ofertas, de así suceder, dicha información no será considerada por AGESIC.

Apertura electrónica de ofertas	
País:	**Uruguay**
Fecha:	**Lunes 07 de setiembre de 2026**
Hora:	**13:00 horas**

18. Plazo y garantía de mantenimiento de las ofertas

Las ofertas serán válidas y obligarán al oferente por el término de 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.

El vencimiento del plazo establecido precedentemente no liberará al oferente, a no ser que medie notificación escrita a AGESIC, manifestando su decisión de retirar la oferta luego del término de los 90 (noventa) días calendario y antes de la notificación de la Resolución de adjudicación por parte de AGESIC.

En caso de corresponder la presentación de la garantía de mantenimiento de ofertas conforme a lo dispuesto por el inciso 5 del artículo 64 del TOCAF, el oferente podrá optar por su presentación mediante Póliza de Seguro de Fianza emitida por una empresa aseguradora instalada en Uruguay o por fianza, aval o garantía de un Banco establecido en el país, por un monto de $ 950.000 (pesos uruguayos novecientos cincuenta mil con 00/100) de acuerdo con lo dispuesto en el artículo mencionado. Cabe señalar que a los efectos de este llamado la misma **no es obligatoria**.

En caso de que el oferente optare por la presentación de la garantía de mantenimiento de oferta, se deberá adjuntar la garantía con la oferta en el sitio web de Compras Estatales. Luego, AGESIC solicitará oportunamente el documento original.

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

19. Cotizaciones y precios

La moneda de cotización deberá ser **pesos uruguayos ($) y se deberá cotizar en línea en el sitio web de Compras Estatales desglosando los impuestos que corresponda adicionarle, de acuerdo con las tablas indicadas a continuación.** El oferente, cuando corresponda, desglosará el importe de aquellos tributos en los que la Administración sea agente de retención (Impuesto al Valor Agregado, IRNR u otro tributo vigente) del precio global de la oferta. Cuando el oferente no deje constancia expresa al respecto, se considerará dichos tributos incluidos en el monto de la oferta.

Consideraciones especiales:

- **El proveedor deberá cotizar todos los ítems por el total de las cantidades solicitadas.**
- En el Sitio web de Compras Estatales **deberá ingresar su cotización** de acuerdo con la siguiente tabla:

Ítem	Artículo de SICE	Variante	Medida Variante	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario sin impuestos en $	Precio total impuestos incluidos en $
1	64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE	TIPO	APLICACIÓN	Paquete de 150 (ciento cincuenta) horas mensuales para administración, operación y soporte de soluciones	3.600	HORAS		
2	64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE	TIPO	APLICACIÓN	Horas para actividades adicionales de administración, operación y soporte de soluciones	2.400	HORAS		
3	4771 - SERVICIO DE CONSULTORÍA	PARA	GESTION INFORMÁTICA	Horas adicionales para proyectos	800	HORAS		

Para el ítem 2 es obligatoria la cotización de la cantidad de horas estimadas que requieran todas las actividades adicionales del ítem 2 que se detallan a continuación. A tales efectos será obligatorio adjuntar tabla con la información solicitada:

#	Unidad de medida	Actividad	Descripción	Horas estimadas
2.1	Por prueba de restauración (por sistema/VM)	**Pruebas de restauración**	Restauración completa de un sistema/VM a partir del respaldo más reciente en un ambiente de prueba, con validación de integridad y funcionamiento del servicio restaurado.	
2.2	Por actividad(por sistema/VM/script)	**Otras tareas operativas**	Ejecución de una tarea operativa puntual (copia de archivos, corrida de script, proceso batch o análisis de logs) conforme a un procedimiento previamente documentado y acordado con AGESIC. No incluye desarrollo de nuevos scripts ni procedimientos no documentados.	
2.3	Por ejercicio de contingencia	**Pruebas de contingencia y alta disponibilidad**	Ejecución de un ejercicio de contingencia sobre un plan ya documentado (failover, conmutación o restauración de servicio) y elaboración del informe de resultados con las mejoras detectadas.	
2.4	Por solución/VM	**Mantenimiento de SO y Software de base**	Aplicación de un parche o actualización menor sobre el sistema operativo o software de base de una VM, incluyendo la prueba de verificación posterior. No incluye upgrades mayores de versión, que se gestionan como cambio (ver 2.6).	
2.5	Por solución/VM	**Hardening y controles de seguridad**	Aplicación de un conjunto de controles de hardening y seguridad definidos en el estándar/baseline vigente de AGESIC sobre una VM o solución, con validación posterior de cumplimiento.	

2.6	Cambios: por componente / por sistema	**Gestión de cambios en plataforma**	Ejecución de un cambio (actualización de versión, configuración o despliegue de un artefacto) sobre un componente o sistema, entregado por el proveedor de desarrollo.	
2.7	Por solución/VM	**Nueva solución SLA BAJO**	Alta en producción de una nueva solución/VM de criticidad BAJA: instalación y configuración base, incorporación a los procesos estándar de monitoreo y respaldo, y validación de la puesta en funcionamiento.	
2.8	Por solución/VM	**Nueva solución SLA MEDIO**	Alta en producción de una nueva solución/VM de criticidad MEDIA: instalación y configuración base, incorporación a monitoreo y respaldo con umbrales reforzados, aplicación de hardening según baseline, y validación de la puesta en funcionamiento.	
2.9	Por solución/VM	**Nueva solución SLA ALTO**	Alta en producción de una nueva solución/VM de criticidad ALTA: instalación y configuración base, incorporación a monitoreo con alertas ampliadas y respaldo con mayor frecuencia, aplicación de hardening y controles de seguridad reforzados, y validación de alta disponibilidad y puesta en funcionamiento.	
2.10	**Por actividad (copia VM/mejoras)**	**Otras tareas de administración**	Ejecución de una tarea administrativa puntual (copia de una VM, configuración de una personalización existente) conforme a un procedimiento acordado con AGESIC.	
2.11	por solucion/VM	**Revisión de estado y performance**	Revisión periódica programada del estado y performance de una solución/VM (uso de recursos, logs de error, alertas activas), con generación de un reporte breve de resultados.	

2.12	N/A (incluido en base)	**Escalamiento a soporte especializado**	Escalamiento a proveedores de soporte de nivel 3 especializado cuando corresponda.	
2.13	por incidente	**Análisis de causa raíz y solución definitiva**	Análisis de causa raíz de un incidente recurrente que cuenta con una solución paliativa aplicada previamente, incluyendo el diagnóstico técnico y la propuesta de solución definitiva.	
2.14	Análisis: por informe	**Monitoreo de capacidad y umbrales**	Elaboración de un informe periódico de capacidad (uso de recursos, tendencia y umbrales) de una solución/VM, con recomendación de medidas preventivas cuando corresponda.	
2.15	Por usuario/grupo	**Alta, Baja y Modificación de accesos**	Procesamiento de una solicitud de alta, baja o modificación de acceso de un usuario o grupo sobre un sistema, incluyendo el registro de la traza de auditoría correspondiente.	
2.16	Por sesión/capacitación	**Capacitación y transferencia de conocimiento**	Dictado de una sesión de capacitación o transferencia de conocimiento al equipo técnico de hasta 8 horas, incluyendo la documentación de lo tratado en el repositorio compartido de AGESIC.	

Para agregar archivos, el oferente deberá ingresar los documentos en la pestaña “Archivos adjuntos”.

Luego de seleccionado el documento, deberá ingresarse la descripción del archivo y seleccionar la opción “Agregar archivo”.

De esta manera, podrán visualizarse los datos del documento adjunto en la parte inferior de la pantalla “Archivos adjuntos de la oferta”.

Guía para cotización en línea:

Al momento de cotizar el oferente visualizará en el sitio web de compras estatales una línea con el producto 64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE, cantidad 6.000 (seis mil) y unidad HORA, y otra línea con el producto 4771 – SERVICIO DE CONSULTORÍA, cantidad 800 (ochocientos) y unidad HORA.

A efectos de ingresar su oferta, el oferente deberá seleccionar la opción “Ofertar en línea”, luego de lo cual se desplegará una pantalla, con la opción de ofertar el ítem a cotizar seleccionando “Ofertar en este ítem”.

Ítem 1 – Paquete de 150 (ciento cincuenta) horas mensuales para la administración, operación y soporte de soluciones.

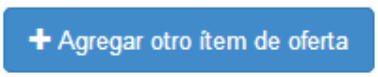
Al momento de cotizar el ítem 1 el oferente deberá ingresar en la línea con el producto 64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE.

Éste Ítem incluye la cotización de horas para el servicio mensual de administración, operación y soporte de 12 (doce) aplicaciones internas que se detallan en la PARTE II “Especificaciones Técnicas” y ANEXO VI “Aplicaciones internas” del presente Pliego.

- **En el campo variación** deberá ingresar “Ítem 1".
- **En el campo cantidad** deberá ingresarse el valor 3.600 (tres mil seiscientos), correspondiente a 150 (ciento cincuenta) horas mensuales durante 24 meses de servicio.
- **En el campo precio unitario sin impuestos**, deberá ingresar el valor unitario sin impuestos de una hora de administración, operación y soporte de soluciones.

Ítem 2 - Horas para actividades adicionales de administración, operación y soporte de soluciones

Al momento de cotizar el ítem 2 el oferente deberá ingresar nuevamente en la línea con el producto 64964 - ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE.

Para continuar, el oferente deberá seleccionar la opción: 

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

- **En el campo variación** deberá ingresar “Ítem 2".
- **En el campo cantidad** deberá ingresarse el valor 2.400 (dos mil cuatrocientas).
- **En el campo precio unitario sin impuestos**, deberá ingresar el valor unitario sin impuestos de una hora adicional de administración, operación y soporte de soluciones.

(Recordar adjuntar la tabla obligatoria de horas estimadas de las actividades adicionales del ítem 2)

Ítem 3 - Horas adicionales para proyectos

Al momento de cotizar el ítem 3 el oferente deberá ingresar en la línea con el producto 4771 - SERVICIO DE CONSULTORÍA.

- **En el campo variación** no deberá ingresar información.
- **En el campo cantidad** deberá ingresarse el valor 800 (ochocientas).
- **En el campo precio unitario sin impuestos**, deberá ingresar el valor unitario sin impuestos de una hora del servicio adicional para proyectos.

Para todos los ítems, se amplía información técnica en la PARTE II “Especificaciones Técnicas” y Anexo VI - Aplicaciones internas del presente Pliego de Condiciones Particulares.

Respecto a los documentos adjuntos a la oferta, tener en cuenta lo establecido en el numeral 9 “Presentación de ofertas” con respecto al tipo y cantidad de archivos.

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

En caso de discrepancias entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de Compras Estatales, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la línea de cotización.

ATENCIÓN: En caso de no cotizar de acuerdo con el presente numeral y a la **PARTE II “Especificaciones Técnicas” y ANEXO VI “Aplicaciones internas”** del presente Pliego de Condiciones Particulares, o si no se adjunta la **tabla obligatoria de horas estimadas de las actividades del ítem 2**, el oferente podrá quedar **DESCALIFICADO.**

No se admitirá la cotización de ofertas alternativas, en caso de hacerlo únicamente será considerada la línea de cotización que haya sido ingresada más tempranamente en el sitio web de Compras

Estatales.

AGESIC se reserva el derecho de corregir cualquier error evidente, así como de cálculo o aritmético que surja de las ofertas presentadas en la presente Licitación, sin perjuicio de solicitar las aclaraciones que se consideren pertinentes.

A su vez, AGESIC se reserva la facultad de otorgar un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles, conforme lo dispuesto en el artículo 65, inciso 7 del TOCAF, en caso de discrepancias que se deban a errores evidentes, errores de cálculo o aritméticos.

20. Evaluación de las ofertas

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

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 con lo previsto en el artículo 66 del TOCAF.

Etapas de evaluación de ofertas

Luego de la apertura electrónica de ofertas, se procederá a evaluar todas las propuestas recibidas en 3 (tres) etapas correlativas y eliminatorias cada una de ellas.

Se efectuará la consideración de los antecedentes negativos del proveedor sobre el Puntaje total de cada oferta, conforme a lo establecido en el numeral 21 “Antecedentes del proveedor en RUPE”.

El puntaje total de cada oferta estará dado por:

Puntaje Total = (T + P) * (1 – AN), donde

T = Puntaje Técnico

P = Puntaje Económico

AN = Antecedentes Negativos

En caso de que el resultado del Puntaje Total tenga decimales, se aplica el siguiente criterio: si el valor del primer decimal es 5 o más, aumenta el valor del resultado al número entero siguiente.

a) **Etapa 1: Control formal y de admisibilidad**

Efectuada la apertura, se realizará el control formal y de admisibilidad de las propuestas presentadas resultando inadmisibles aquellas que:

- No fueran presentadas en tiempo y por los medios establecidos en el presente llamado.
- El proveedor que presente la propuesta no se encontrara inscripto en RUPE.
- No cumplan con la presentación de la documentación exigida en el numeral 10 “Requisitos de admisibilidad”, en los términos dispuestos por dicho numeral.
- Establezcan limitaciones al Derecho del Trabajo.
- Contradigan disposiciones del Pliego o la normativa vigente.

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

Aquellas ofertas que hayan superado el juicio de admisibilidad serán evaluadas técnicamente y puntuadas de 0 a 60 puntos, de acuerdo con el siguiente detalle:

Criterios de evaluación		Puntaje mínimo	Puntaje máximo
1. Experiencia de la Empresa	1.1 Administración, operación y soporte	3	6
	1.2 Experiencia en la nube (IaaS)	2	4
	1.3 Experiencia en soluciones del ítem 1	0	2
	1.4 Experiencia en seguridad informática	0	2
	1.5 Certificaciones	0	1
2. Experiencia y formación del equipo de trabajo		20	45
Puntaje total		25	60

Para superar la presente evaluación técnica, deberá superar los puntajes mínimos establecidos para cada criterio de evaluación y subcriterios de evaluación, y obtener un puntaje técnico mayor o igual a 25 (veinticinco) puntos.

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

Se solicita la presentación de la metodología de trabajo a desempeñar en los servicios a ejecutar. Esta deberá contemplar lo establecido en el presente Pliego, en especial lo detallado en la Parte II "Especificaciones Técnicas".

1. Experiencia de la empresa (mínimo 5 puntos, máximo 15 puntos)

A efectos de realizar la evaluación de la experiencia de la empresa, se solicita a los oferentes detallar los antecedentes solicitados, considerando los siguientes aspectos:

- Se solicita utilizar el formato de presentación disponible en el Anexo V – Formatos de presentación sugeridos, 1. Experiencia de la Empresa.
- No se considerará la experiencia adquirida por el oferente con fecha anterior al 01 de enero de 2015.
- A los efectos de la presente evaluación, para el cómputo de plazos se tomará la fecha del acta de apertura de ofertas. Se solicita que los plazos se indiquen detallando **mes y año** correspondiente.
- En caso de no indicar el mes de inicio y fin del período, se evaluará aplicando un criterio restrictivo. Por ejemplo, si se especifica para el inicio del periodo año 2018 se considerará la fecha 01/01/2019. De igual manera, si se especifica como fecha de fin del periodo año 2018, se considerará la fecha 31/12/2017.

1.1 Experiencia en administración, operación y soporte

Se evaluará su experiencia en la prestación de servicios de administración y operación de soluciones de TI en los últimos 10 años, a clientes nacionales (públicos o privados).

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de representante de la empresa	
Nombre y breve descripción soluciones de TI administradas y operadas	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2018	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2020	

Asignación de puntaje (mínimo 3 puntos, máximo 6 puntos):

A) **Experiencia en sector privado (máximo 2 puntos)**
   - Se otorgará 0,5 punto cada 12 meses de experiencia

B) **Experiencia en sector público (máximo 4 puntos)**
   - Se otorgará 1 punto por cada 12 meses de experiencia

Importante: No se consideran clientes con contratos menores a 12 meses de duración (tanto para públicos como privados).

1.2 Experiencia en la Nube (Infraestructura como Servicio IaaS)

Se evaluará su experiencia en administración y operación de soluciones de TI desplegadas sobre servicios de infraestructura virtualizada (Infraestructura como Servicio IaaS) en nubes públicas o privadas y la cantidad de máquinas virtuales VMs, ambas desde el 01 de enero de 2015.

Asignación de puntaje (mínimo 2 puntos, máximo 4 puntos)

- Se otorgará 0.5 puntos cada 2 años de experiencia en administración y operación de soluciones de TI desplegadas sobre servicios de infraestructura virtualizada.
- En cada período de 2 años de experiencia, se sumará la cantidad total de máquinas virtuales (VMs) administradas y operadas a la fecha fin del período de cada uno de los clientes presentados. Si la sumatoria de máquinas virtuales (VMs) administradas y operadas en cada período es:
  - Igual o menor a 50, **se otorgará 0,5 puntos por período**.
  - Mayor a 50 y 100 y, **se otorgará 1 punto por período**.
  - Igual o mayor a 100, **se otorgará 2 puntos por período.**

En el caso de no indicar la cantidad (VMs) se considera como cantidad de VMs menor a 50

1.3 Experiencia en soluciones del ítem 1

Se evaluará su experiencia en administración, operación y soporte de las soluciones listadas en el ítem 1, según anexo VI. A tales efectos se solicita detallar la siguiente información:

Datos	Detalle
Nombre de la solución de TI	

Nombre empresa u organismo (cliente)	
Breve descripción de la solución de TI, por ejemplo: funcionalidad, propietario y principales usuarios	
Fecha de inicio, ej. 01/2018	
Fecha de fin, ej. 01/2020	

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

Se otorgarán 0,5 puntos por cada año de experiencia en administración y operación de cada una de las soluciones del ítem 1. El máximo puntaje por solución es 1 punto. El puntaje máximo será de hasta 2 puntos.

1.4 Experiencia en seguridad informática

Se evaluará la experiencia de la empresa en seguridad informática aplicada en administración y operación de soluciones de TI.

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

- Se otorgará 1 punto cada 3 años de experiencia en la prestación de servicios vinculados a ciberseguridad y/o seguridad de la información.

1.5 Certificaciones

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

- ISO 9001 Gestión de la Calidad en procesos vinculados a la prestación de servicios de TI, por ejemplo, Implantación, Operación, Administración, Mantenimiento o Soporte técnico
- ISO/IEC 20000-1 Gestión de los Servicios de TI
- ISO/IEC 27001 Gestión de la Seguridad de la Información

Importante: *Se solicita presentar junto a su oferta la documentación que avale la certificación a evaluar* (https://www.unit.org.uy//certificacion/sistemas_empresas/)

Asignación de puntaje (mínimo 0 punto, máximo 1 punto):

- Se otorgará 0,5 puntos por cada certificación, de acuerdo con lo mencionado en los párrafos anteriores.

2. Experiencia y formación del equipo de trabajo (mínimo 20 puntos, máximo 45 puntos)

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

Esta nomina podrá ser revisada de forma semestral, para asegurar no haya desvíos en la información presentada.

Para evaluar al equipo de trabajo (declarado en la nómina presentada) se solicita la presentación del detalle de la experiencia y formación requerida para cada uno de los perfiles dentro del equipo.

A tales efectos, se solicita utilizar los formatos incluidos en el Anexo V "Formatos de presentación sugeridos", para facilitar la evaluación:

- Numeral 2. a) "Nómina de presentación del equipo de trabajo"
- Numeral 2. b) "Formato de Currículum Vitae"

Si el oferente presentara más integrantes de los necesarios por perfil, AGESIC seleccionará para la evaluación los primeros de la nómina hasta cumplir los requerimientos de la tabla. Si no existiera una nómina ordenada, AGESIC seleccionará los integrantes, ordenados alfabéticamente por su apellido.

Conformación del Equipo de Trabajo

A efectos de la evaluación se considerará la siguiente conformación del equipo, sin perjuicio de los ajustes de horarios que puedan surgir durante la ejecución del contrato para cumplir con los niveles de servicio descriptos en la Parte II – Especificaciones Técnicas:

	Perfil	Dedicación horaria	N° de perfiles
A	Gerente de servicios y proyectos	Part-Time	1
B	Administrador de soluciones y sistemas operativos	Full-Time	2
C	Administrador de bases de datos	Part-Time	1
D	Responsable de seguridad informática	Part-Time	1

Full Time: lunes a viernes de 9 a 18 horas.

Part Time: lunes a viernes, a demanda del servicio, medio horario entre las 9 y las 18 horas.

Si un oferente presenta una distribución del equipo diferente o una dedicación horaria menor para algún perfil, respecto a lo estipulado en este pliego, su propuesta quedará descalificada.

Importante:

- **Un integrante no podrá presentarse a más de un perfil.**
- A efectos de calcular el puntaje de cada uno de los perfiles, se realizará el promedio simple del puntaje obtenido por los integrantes seleccionados para dicho perfil (de acuerdo con los parámetros establecidos en párrafos anteriores).
- El proveedor deberá aumentar la cantidad de recursos asignados a los perfiles de **Administrador de soluciones y sistemas operativos** conforme a la incorporación de nuevas soluciones manteniendo la calidad del servicio, previa conformidad del equipo técnico y el proveedor.
- Considerando las soluciones descriptas en el Anexo VI - Aplicaciones Internas se deberá contar con un equipo inicial de 2 integrantes con perfil **Administrador de soluciones y sistemas operativos**. Durante la ejecución del servicio, por cada 5 soluciones que se integren, deberá agregarse un perfil **Administrador de soluciones y sistemas operativos**.
- El proveedor deberá comunicar a AGESIC cualquier modificación, suplencia o baja del personal presentado en su oferta, cualquiera sea la causa, se solicita proponer un recurso sustituto en un plazo no menor a dos semanas previas a la sustitución. El sustituto propuesto deberá obtener un puntaje igual o superior al obtenido por el recurso a sustituir. **Previo a la realización de la sustitución, el adjudicatario deberá contar con la aprobación de AGESIC.**
- El idioma de intercambio con el equipo técnico del adjudicatario será Español, por lo cual los perfiles propuestos para el equipo de trabajo deberán poseer o bien lengua materna española o un excelente dominio de la misma.
- Certificaciones: en el caso de presentar una certificación para cualquiera de los perfiles, esta debe estar vigente o no tener una antigüedad de aprobado mayor a 5 años a la fecha de la apertura de las ofertas.

La asignación de puntajes para el equipo de trabajo será la siguiente:

Tabla de Equipo de Trabajo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Equipo de Trabajo		
a. Gerente de servicios y proyecto	**3,5**	**7**
Experiencia en el liderazgo de equipos responsables de administrar y dar soporte a soluciones de TI Más de 1 año y hasta 2 años de experiencia - 1 punto Más de 2 años de experiencia - 2 puntos	**1**	**2**
Experiencia en gestión de proyectos Más de 1 año y hasta 2 años de experiencia - 0,5 puntos Más de 2 años de experiencia - 1 punto	**0,5**	**1**
Formación universitaria o técnica relevante en materia de TIC Formación intermedia[1] - 1 punto Formación completa[2] - 2 puntos	**1**	**2**
Formación de PMI Formación intermedia[3] - 0,5 puntos Formación completa[4] - 1 punto	**0,5**	**1**
Formación en metodologías agiles (Scrum, XP, Kanban, Lean) Formación intermedia[5] - 0,5 puntos Formación completa[6] - 1 punto	**0,5**	**1**
b. Administrador de soluciones y sistemas operativos	**10,5**	**25**
Experiencia en las siguientes tecnologías: JAVA, PHP, APACHE, TOMCAT, JBOSS, WILDFLY, PYTHON, .NET, OFFICE 365, ENTRA ID Entre 1 año y 2 años de experiencia por tecnología - 1 punto Más de 2 años y hasta 3 años de experiencia por tecnología - 2 puntos Más de 3 años de experiencia por tecnología - 2,5 puntos	**5**	**8**

[1] Título universitario intermedio o carrera terciaria en curso relevante a las TIC
[2] Título de carrera universitario en materia de TIC
[3] Curso de preparación para PMP o CAPM completo
[4] Certificación PMP o CAPM aprobada y vigente o no tener una antigüedad de aprobación mayor a 5 años a la fecha de la apertura de las ofertas
[5] Curso de metodologías ágiles
[6] Certificación en metodologías ágiles

Experiencia en el manejo de sistemas Operativos Windows y Linux Entre 6 meses y 1 año de experiencia - 1 punto Más de 1 año y hasta 2 años de experiencia - 2 puntos Más de 2 años de experiencia - 3 puntos	**1**	**3**
Experiencia como responsable del monitoreo y respaldo de soluciones de TI Entre 6 meses y 1 año de experiencia - 1 punto Más de 1 año de experiencia - 2 puntos	**1**	**2**
Experiencia en administración de infraestructura virtualizada, manejo de Networking/Firewalling, WAF y/o ReverseProxy, F5 Más de 2 años y hasta 4 años de experiencia – 1 punto Más de 4 años de experiencia - 2 puntos	**1**	**2**
Experiencia en administración de Openshift y AWS (Containers, Docker) Entre 1 año y 2 años de experiencia por tecnología -1,5 puntos Más de 2 años de experiencia por tecnología - 2 puntos	**1,5**	**4**
Formación en sistemas operativos (Windows/Linux) Formación intermedia[7] - 1 punto Formación completa[8] - 2 puntos	**1**	**2**
Cursos y certificaciones Se deberá contar con cursos o certificaciones en al menos 3 (tres) de las siguientes tecnologías: JAVA, PHP, APACHE, TOMCAT, JBOSS, WILDFLY, PYTHON, DOCKER, CONTAINERS, .NET, OFFICE 365, ENTRA ID Se asignará 1 punto por cada certificación y 0,5 puntos por cada 50 horas de cursos de cada tecnología; hasta un máximo de 1,5 puntos por tecnología.	**0**	**4**
c. Administrador de bases de datos	**3**	**7**
Experiencia en mantenimiento y gestión en al menos 2 de las siguientes bases de datos: PostgreSQL, MYSQL, MONGODB, REDIS, SQL Server Entre 1 año y 2 años de experiencia por base de datos – 0,5 punto Más de 2 años de experiencia por base de datos - 2 puntos	**1**	**3**
Cursos y certificaciones Se valorará poseer cursos o certificaciones en las siguientes tecnologías	**2**	**4**

[7] Curso en al menos un sistema operativo. Con un mínimo de 50 hrs
[8] Curso y certificación en al menos un sistema operativo

de bases de datos: PostgreSQL, MySQL, MONGODB, REDIS, SQL server Se asignará 1 punto por cada certificación y 0,5 puntos por cada curso hasta un máximo de 1,5 puntos por tecnología; con un mínimo de 50 hs para cada certificación/curso.		
d. Responsable de seguridad informática	**3**	**6**
Experiencia en seguridad en ambientes virtualizados (VMware, AWS, Openshift, Containers, Crowdstrike, etc.) Entre 6 meses y 1 año de experiencia - 1,5 puntos Más de 1 año de experiencia - 2 puntos	**1,5**	**2**
Experiencia en servicios de soporte, asesoramiento técnico o auditoria en ciberseguridad y/o seguridad de la información De 1 a 2 proyectos – 1 punto 3 o más proyectos – 2 puntos 3 o más proyectos en el Estado uruguayo – 3 puntos	**1**	**3**
Certificación y/o formación oficial en seguridad de la información en alguno de los siguientes (no taxativo): ISO/IEC 27.001, CompTIA Security+, CISM, CISA, COBIT 5/19, CISSP, VMware VCTA-SEC, CCNA Security, Certified Cloud Security Professional (CCSP), Cisco CyberOps Associate o equivalentes en Kubernestes o Dockers Formación intermedia[9] - 0,5 puntos Formación completa[10] - 1 punto	**0,5**	**1**
Puntaje total	**20**	**45**

El oferente será responsable de la veracidad de la información proporcionada. Sin perjuicio de lo antedicho, AGESIC podrá solicitar la documentación probatoria que considere necesaria a efectos de corroborar la veracidad de la información solicitada.

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

[9] 1 sólo curso oficial finalizado.
[10] 2 cursos oficiales finalizados y/o una certificación oficial o más.

c) Etapa 3: Evaluación económica (40%)

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

En esta instancia se controlará que las ofertas cumplan con lo establecido en los numerales 19 “Cotizaciones y precios”, 27 “Forma de pago” y 28 “Actualización de precios”.

A efectos comparativos se determinará el **Valor de Comparación (VC) como la sumatoria ponderada de los precios totales en $ sin impuestos de los ítems** cotizados por cada oferente en la página web de Compras Estatales, de acuerdo con lo solicitado en el numeral 19 “Cotizaciones y Precios”, y conforme a los factores de ponderación indicados en la siguiente fórmula:

Valor de Comparación (VC) = (Precio total sin impuestos del ítem 1 * 60%) + (Precio total sin impuestos del ítem 2 * 30%) + (Precio total sin impuestos del ítem 3 * 10%)

Luego, se le asignará 40 (cuarenta) puntos a la oferta de menor “Valor de Comparación” y en forma proporcional se asignarán los puntajes a las restantes ofertas, en función del “Valor de Comparación” más bajo.

La fórmula para determinar los puntajes de precio es la siguiente:

Puntaje Económico = 40 x VCb / VCi, donde VCb es el “Valor de Comparación” más bajo y VCi el “Valor de Comparación” de la propuesta en consideración.

Previamente y en caso de corresponder, se le aplicará al importe unitario sin impuestos, las preferencias que pudiesen llegar a tener según la normativa vigente.

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

21. Antecedentes del proveedor en RUPE

Las sanciones registradas en RUPE se considerarán como antecedente al momento de evaluación de las ofertas **únicamente durante los plazos que se indican a continuación**, computados a partir de su registro:

Tipo de sanción	Plazo
Advertencia	12 meses

Multa / Ejecución de la garantía de mantenimiento de oferta o de fiel cumplimiento de contrato	18 meses
Suspensión	Equivalente al doble del período correspondiente a la suspensión, con un mínimo de 18 meses
Eliminación de organismo	10 años

Las sanciones que el proveedor presente registradas en RUPE, **considerándolas de acuerdo con lo estipulado en el cuadro anterior**, provocarán un abatimiento en el puntaje total obtenido en la evaluación de las ofertas, de conformidad con los siguientes criterios:

Fórmula a aplicar para identificar el impacto en cada caso:

Antecedentes negativos (AN) = TS + CS + PI

Valor máximo de abatimiento en el puntaje total obtenido en la evaluación de ofertas por concepto de AN = 10%

Donde:

- **TS = tipo de sanción** (vale el tipo de sanción más gravoso cuando haya más de una sanción vigente)

TS	Valor (%)
Advertencia	1,0
Multa / Ejecución de la garantía de mantenimiento de oferta o de fiel cumplimiento de contrato	2,5
Suspensión / Eliminación de organismo	4,0

- **CS = cantidad de sanciones vigentes en RUPE**

CS	Valor (%)
1	0
2	1,5
3	2,5
4 o más	4,0

- **PI = proporción de los contratos con sanciones vigentes**. El impacto se determina en función de la cantidad de sanciones (CS) vigentes en RUPE, sobre cantidad de adjudicaciones (CA) registradas en el sitio web de compras estatales las cuales surgen de la consulta de “Hechos relevantes” de RUPE.

PI	Valor (%)
Si 0<CS/CA ≤ 0,1	0
Si 0,1<CS/CA ≤ 0,2	1,0
Si 0,2 <CS/CA ≤ 0,5	1,5
CS/CA>0,5	2,0

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 a la oferta que resulte mejor evaluada según los parámetros indicados en el numeral 20 “Evaluación de las ofertas”.

La adjudicación se realizará a un único proveedor, de acuerdo con el siguiente esquema:

Ítem 1. Paquete de 150 (ciento cincuenta) horas mensuales para la administración, operación y soporte de soluciones

Se adjudicarán hasta 3.600 (tres mil seiscientas) horas de servicio de administración, operación y soporte de soluciones, las cuales se consumirán en paquetes de 150 (ciento cincuenta) horas mensuales. AGESIC garantiza un consumo mínimo de 6 (seis) meses de servicio, que se contabilizarán a partir del inicio de actividades (momento en que se labrará un acta de inicio), de acuerdo con lo indicado en el numeral 26 “Inicio de actividades” del Pliego, no generando derecho a cobro por parte del adjudicatario los paquetes de horas que excedan dicho mínimo y que no sean solicitados.

Ítem 2. Horas para actividades adicionales de administración, operación y soporte de soluciones.

Se adjudicarán hasta 2.400 (dos mil cuatrocientas) horas adicionales de servicio de administración, operación y soporte de soluciones, las cuales serán consumidas de acuerdo a la tabla de horas estimadas por actividad cotizada por el oferente. AGESIC no garantiza un consumo mínimo de horas. Las horas adjudicadas y no consumidas no generarán derecho a cobro por parte del adjudicatario.

Ítem 3. Horas adicionales para proyectos

Se adjudicarán hasta 800 (ochocientas) horas de servicio adicionales para proyectos. AGESIC no garantiza un consumo mínimo de horas. Las horas adjudicadas y no consumidas no generarán derecho a cobro por parte del adjudicatario.

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

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

El oferente que resulte seleccionado, deberá haber adquirido el estado "ACTIVO" en RUPE. En caso contrario, se le otorgará un plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución de adjudicación, a fin de que el mismo adquiera dicho estado.

23. Notificaciones

Toda notificación o comunicación que AGESIC deba realizar en el marco del presente llamado, se efectuará **en la/s dirección/es electrónica/s previamente registrada/s por cada oferente en la sección "Comunicación" incluida en la pestaña "Datos Generales" del Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).**

Transcurridos 3 (tres) días hábiles desde el envío por dicho medio sin que se haya registrado constancia de rechazo o error en la entrega, la notificación se tendrá por efectuada.

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 día siguiente a la notificación de la Resolución de Adjudicación, deberá garantizar si correspondiere el fiel cumplimiento del contrato, mediante el depósito del importe equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto del contrato adjudicado (artículo 64 del TOCAF). En caso de incumplimiento del plazo referido, AGESIC podrá adoptar las medidas que estime convenientes.

Las garantías se constituirán a la orden de AGESIC, y podrán consistir en:

-Fianza, aval o garantía de un Banco establecido en la República Oriental del Uruguay, o de un Banco extranjero aceptable por la Administración. En este último caso, deberá constituirse a través de un Banco corresponsal de la institución elegida en el Uruguay, de conocida trayectoria en el país, para facilitar la eventual ejecución.

-Póliza de Seguro de fianza emitida por una empresa aseguradora, un fiador nacional o extranjero aceptable para la Administración. En el caso de fiador extranjero, deberá constituirse a través de un corresponsal de la institución elegida en el Uruguay. Debe dejarse copia de las pólizas correspondientes en el expediente de licitación, para su control en caso de ejecución.

No se admitirán garantías personales de especie alguna.

En caso de corresponder, la garantía de fiel cumplimiento de contrato, deberá ser renovada con una antelación mínima de 10 (diez) días del vencimiento establecido en la póliza.

Si el adjudicatario, no cumpliere con la renovación o sustitución de la garantía referida, según corresponda, en el plazo previsto en el párrafo precedente, AGESIC podrá aplicar una multa de 1% (uno por ciento) sobre el importe adjudicado por cada día calendario de atraso en cumplir con este requisito, sin perjuicio de la rescisión del contrato.

Una vez transcurrida la vigencia de la misma, el adjudicatario dispondrá de un plazo de 15 (quince) días corridos para retirar dicha garantía de las oficinas de AGESIC. Vencido este plazo y en caso de no hacerlo, AGESIC procederá conforme a lo dispuesto en el Art. 64 inciso final del TOCAF.

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 la siguiente documentación:

- **Compromiso de no Divulgación -que luce en el Anexo II- firmado por titular o representante de la empresa acreditado en RUPE.**
- **Declaración firmada por titular o representante de la empresa acreditado en RUPE,** que detalle el grupo y subgrupo de actividad al cual pertenece su empresa o, en su lugar, la planilla de trabajo unificada de la empresa, con fecha de emisión menor a 30 (treinta) días corridos.
- **Garantía de fiel cumplimiento del contrato en caso de corresponder.**

Los documentos podrán remitirse electrónicamente con firma electrónica avanzada (según instructivo) o podrán ser enviados con firma escaneada para luego ser presentada en formato papel en las oficinas de AGESIC, sito en calle Santiago de Liniers 1324, piso 4, Torre Ejecutiva Sur, coordinando previamente fecha y hora para la entrega.

AGESIC verificará en RUPE la información sobre el oferente que resulte adjudicatario, la ausencia de elementos que inhiban su contratación y la existencia de sanciones según corresponda.

AGESIC verificará en RUPE, la vigencia de los Certificados Único de la Dirección General Impositiva, Común del Banco de Previsión Social y del Certificado del Banco de Seguros del Estado que acredite el cumplimiento de la Ley 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

El momento de inicio de la obligación de cumplir con el objeto de la presente licitación podrá ser a partir de los 10 (diez) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la notificación de la Resolución de adjudicación.

El plazo de la presente contratación será de hasta 24 (veinticuatro) meses contados a partir del inicio de las obligaciones, momento en que se labrará un Acta de "inicio de actividades". Sin perjuicio de lo antedicho AGESIC podrá unilateralmente dar por finalizada la vigencia de la presente contratación una vez consumidos los meses mínimos garantidos, con un preaviso de 2 (dos) meses.

Luego del acta referida, y dentro de los 10 (diez) días corridos siguientes, en caso de que AGESIC lo solicite, el adjudicatario deberá presentar los compromisos de no divulgación suscritos por el personal asignado a la ejecución de los servicios del presente llamado, de acuerdo con el Anexo III – "Compromiso de No Divulgación Personal". Sin perjuicio de ello, en caso de sustitución del personal asignado, se deberá presentar dicho documento firmado por cada nuevo recurso.

La sola recepción de los servicios contratados, no implica la aceptación y conformidad con los mismos por parte de AGESIC. En caso de incumplimiento se aplicarán las sanciones correspondientes.

27. Forma de pago

El pago se realizará mensualmente a través del SIIF, en modalidad crédito y según el cronograma de pagos de la Tesorería General de la Nación, contra la prestación de los servicios a mes vencido, previa conformidad de AGESIC, de acuerdo con el siguiente esquema:

Ítem 1. Paquete de 150 (ciento cincuenta) horas mensuales para la administración, operación y soporte de soluciones.

El adjudicatario deberá presentar mensualmente la factura correspondiente al paquete de horas para la administración, operación y soporte de soluciones del mes anterior.

Ítem 2 - Horas para actividades adicionales de administración, operación y soporte de soluciones.

En el caso de que AGESIC haya solicitado tareas o actividades adicionales de las incluidas en la lista cotizada por el oferente para este ítem, considerando la cantidad de horas establecida en la tabla del numeral 19, el adjudicatario deberá presentar la factura correspondiente, incluyendo el detalle de horas ejecutadas y las tareas/actividades del mes anterior.

Ítem 3. Horas adicionales para proyectos

El en caso de que AGESIC hubiera solicitado horas adicionales para proyectos, el adjudicatario deberá presentar la factura correspondiente, incluyendo el detalle de horas ejecutadas en el mes anterior.

En todos los casos, en caso de corresponder ajustes paramétricos de acuerdo con lo establecido en el numeral 28, deberá presentarse una factura adicional con tal concepto.

AGESIC, será agente de retención de impuestos, en los casos que corresponda, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa legal vigente en la materia.

El adjudicatario deberá tener validada en RUPE una cuenta bancaria en la moneda estipulada en el numeral 19 “Cotizaciones y precios”.

En caso que el oferente estipule un plazo específico y/o condiciones diferentes a las establecidas en los párrafos anteriores, quedará DESCALIFICADO.

28. Actualización de precios

Los precios adjudicados se ajustarán de acuerdo con la evolución del Consejo de Salarios al cual pertenece la empresa adjudicataria. De acuerdo con lo establecido por el numeral 25 “Documentación a presentar por el adjudicatario” deberá presentarse una declaración que detalle el grupo y subgrupo al cual pertenece la empresa adjudicataria, o en su lugar, la planilla de trabajo unificada de la empresa, considerándose para el ajuste el promedio que surja del aumento que se disponga para todas las Categorías que componen el Subgrupo. Asimismo, con motivo de cada Acta aprobada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) la empresa informará sobre la misma para proceder al ajuste correspondiente, de acuerdo con el coeficiente de ajuste estipulado en el Acta de aumento.

Los ajustes aplican a partir del incremento definido en el Acta para los servicios ejecutados luego de la fecha de aumento estipulada en la misma.

En caso de que la empresa oferente presente una fórmula paramétrica distinta a la indicada

precedentemente la oferta no será considerada.

Es obligatorio que el adjudicatario solicite el ajuste de precios en cada instancia presentando la documentación oficial que acredite la variación. Esta solicitud debe realizarse dentro del ejercicio fiscal en el que se genera la información oficial para realizar el cálculo del ajuste (considerando ejercicio fiscal el año calendario). Fuera de dicho plazo, AGESIC no se encuentra obligada a pagar los ajustes solicitados.

El resultado de la aplicación de la fórmula paramétrica de ajuste de precios no podrá superar el límite máximo de aumento que permita la autoridad pública (Leyes, Decretos, etc.) para el precio de material o servicio de que se trate en plaza, o su correspondiente valor de mercado.

29. 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 entregas y prestaciones comprometidas ajustándose estrictamente a las condiciones establecidas y a los tiempos de entrega estipulados en su oferta o que se determinen.

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

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

30. Obligaciones laborales del adjudicatario

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

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

La firma adjudicataria deberá tener a todo el personal dependiente inscripto en el Banco de Previsión Social y con el correspondiente seguro sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de sus obreros y empleados, previsto en la ley y sus reglamentaciones. En caso de accidentes AGESIC no se responsabiliza de los daños que sufra el personal.

La firma adjudicataria será responsable por los daños y perjuicios que provocase **el equipo de trabajo propuesto, asignado a la ejecución de la presente contratación**, tanto a funcionarios y bienes de AGESIC o a terceros, debiendo asumir sus costos y responsabilidades.

La retribución de los trabajadores de la empresa adjudicataria asignados al cumplimiento de las tareas detalladas en el presente Pliego, deberá respetar los laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria en el pago de las retribuciones antes mencionadas, será causal de rescisión del contrato por responsabilidad imputable del adjudicatario.

AGESIC se reserva el derecho de exigir a la empresa contratada la documentación que acredite el pago de salarios y demás rubros emergentes de la relación laboral, así como de las contribuciones de seguridad social, como condición previa al pago de los servicios prestados.

AGESIC tiene la potestad de retener de los pagos debidos en virtud del contrato, los créditos laborales a los que tengan derecho los trabajadores de la empresa adjudicataria.

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

En caso de contratación de personal, mediante la modalidad de arrendamiento de servicios profesionales, el oferente deberá controlar que el profesional correspondiente se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones ante la Dirección General Impositiva, Banco de Previsión Social y la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Profesionales Universitarios.

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

31. 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.

32. Mora y Sanciones

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

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

En todos los casos, AGESIC queda facultada para retener los importes correspondientes a las multas de las facturas pendientes de pago si las hubiera, o de cualquier otro compromiso contractual que el adjudicatario mantenga con la Administración, hasta un máximo del 30% (treinta por ciento) del monto total adjudicado IVA incluido. Llegado a este máximo, se comunicará la situación al RUPE, sin perjuicio de otras acciones administrativas y/o civiles que correspondan.

Si el inicio de la ejecución del contrato se demorara más de los plazos establecidos en este Pliego, AGESIC podrá rescindir el contrato sin más trámite, sin por ello renunciar a su derecho de iniciar las acciones legales previstas. En ese caso, podrá adjudicarse a aquel oferente que hubiere resultado segundo en la evaluación final del renglón correspondiente.

33. Causales de rescisión

AGESIC podrá rescindir el contrato en los siguientes casos:

- Cuando el adjudicatario 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.

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

PARTE II – Especificaciones Técnicas

1. Soluciones de Aplicaciones internas

Se detallan las características técnicas de cada una de las soluciones de las Aplicaciones internas de AGESIC en la **PARTE III – Anexos Formularios, Anexo VI – Aplicaciones internas** del presente Pliego.

2. Alcance y descripción de los servicios

La fase de explotación de los servicios incluye las actividades que llamamos administración y operación en los ambientes de: producción, pre-producción, testing, dependiendo de la solución y la fase del ciclo de vida en la que se encuentra y de la infraestructura de: servidores de aplicación, seguridad, red, base de datos, proxy reverso, firewalls virtuales y de los recursos entregados en modalidad IaaS. También incluye tareas relacionadas con soporte nivel 2 (dos) que engloba el análisis de problemas, de logs, de contexto y resolución de estos o escalamiento a nivel 3 (tres) cuando corresponda.

Esta fase comienza tan pronto como se pone en marcha oficialmente el servicio, al final del periodo de aceptación del servicio o al final del periodo de garantía, y termina durante la retirada del servicio.

Desde el punto de vista de las ramas de negocio, es durante esta fase cuando el servicio va a producir su valor.

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

- I. Administración, Operación y Soporte de soluciones (ítems 1 y 2)
- II. Proyectos (ítem 3)

Considerar el anexo VII "Clausulas de seguridad" aplicable a los ítems 1, 2 y 3.

I. Administración, Operación y Soporte de soluciones

Involucra a las siguientes actividades sobre las soluciones administradas:

- Operación
- Administración técnica

- Soporte
- Procesos y actividades de gestión

Ver Anexo VI – Aplicaciones Internas para detalle de las soluciones.

Las soluciones que sean modificadas en su arquitectura y/o tamaño mediante la ejecución de horas del ítem 3 “Horas adicionales para proyectos”, podrán generar costos adicionales mensuales, los cuales se encontrarán comprendidos en el Ítem 2 “Horas para actividades adicionales de administración y operación de soluciones”.

II. Proyectos

Se estima un consumo aproximado de 30 (treinta) horas mensuales para realizar proyectos de tecnología, Infraestructura y Operaciones de TI. Sin perjuicio de lo antedicho, AGESIC no garantiza un consumo mínimo de horas por concepto de dicho servicio, siendo el valor definido anteriormente un dato estimado que no compromete a la Administración.

Tipos de proyectos:

- Puesta en producción / Despliegue
- Innovación: Pilotos / Pruebas de concepto
- Migración / actualización* de versión de productos
- Pruebas de Performance y Seguridad

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

3. Licencias de software

AGESIC aportará las licencias de software asociadas a todos los servicios que soportan la Cloud y aquellos servicios transversales descriptos en el Anexo VI - Aplicaciones internas. Se aplicará el mismo criterio a los nuevos servicios que se incorporen (Ítems 2 y 3), excepto que exista un acuerdo entre AGESIC y el proveedor para la provisión de estas.

El proveedor deberá contemplar los costos de licenciamiento de protección de software malicioso necesarios, en caso de existir, para todos los activos asociados al servicio.

4. Actividades a realizar (aplica a los ítems 1, 2 y 3)

A continuación, se presentan las principales actividades a desarrollar para las 12 (doce) soluciones

actuales de la Agencia. No obstante, otras podrán ser incluidas a lo largo del ciclo de vida del acuerdo entre AGESIC y el proveedor.

Solución	
1	GIRH
2	Moodle
3	Pentaho IOTI
4	Redmine
5	Nextcloud
6	CRM Call Center
7	CRM AGESIC
8	LDAP Active Directory
9	Odoo
10	Service Desk
11	Wekan
12	MS ENTRA ID

Las soluciones anteriormente listadas podrán ser sustituidas por soluciones de igual criticidad, de acuerdo a lo estipulado el Anexo VI - Aplicaciones internas.

Las actividades deberán cumplir con las políticas definidas por AGESIC y acordadas con el proveedor.

Se estima la siguiente distribución de horas por mes y actividades para el **Ítem 1 "Paquete de 150 (ciento cincuenta) horas mensuales para la administración, operación y soporte de soluciones"**:

#	Categoría	Sub-categoría	Actividad	Descripción	Horas/mes estimadas
1	Operación y Administración	Operación	**Monitoreo continuo**	Monitoreo de uso, funcionamiento, performance y capacidades de los ambientes; definición de umbrales y alertas acordados con AGESIC.	40

2	Operación y Administración	Operación	**Gestión de herramientas de monitoreo**	Mantenimiento de herramientas de monitoreo en recursos de cómputo provistos por AGESIC.	6
3	Operación y Administración	Operación	**Gestión de herramientas de monitoreo**	Despliegue y/o cambios de arquitectura en herramientas de monitoreo en recursos de cómputo provistos por AGESIC.	4
4	Operación y Administración	Operación	**Respaldos / Backups**	Ejecución de respaldos de acuerdo con las políticas establecidas por AGESIC, usando herramientas provistas por AGESIC.	20
5	Operación y Administración	Administración	**Mantenimiento de SO y Software de base**	Definición de línea base, control de versiones (no contempla actualizacion salto de producto)	12
6	Operación y Administración	Administración	**Seguridad lógica y QA**	Aplicación de políticas de seguridad y aseguramiento de calidad establecidas por AGESIC.	12
7	Gestión	Gestión de Solicitudes	**Registro y tratamiento de solicitudes**	Registro en sistemas de ticket y tratamiento según niveles de servicio acordados con AGESIC.	12
8	Gestión	Gestión de Incidentes	**Registro y gestión de incidentes**	Registro, análisis y resolución de incidentes; coordinación con CERTUy en casos de seguridad.	15
9	Gestión	Gestión de Cambios	**Proceso de gestión de cambios**	Seguimiento del proceso de cambios definido por AGESIC, ajustado por acuerdo operativo.	12
10	Gestión	Gestión de Disponibilidad	**Monitoreo y reporte de disponibilidad**	Responsabilidad sobre disponibilidad de servicios administrados y definición de SLAs.	8
11	Gestión	Gestión de Inconformidades	**Recepción y tratamiento de inconformidades**	Mecanismo de recepción y tratamiento de inconformidades e incumplimientos.	3
12	Gestión	Gestión de Comunicación	**Procedimientos de comunicación**	Guardias, escalamiento de incidentes en horario y fuera de él, canales de comunicación válidos.	6

Las tareas del ítem 2 son las detallas en el numeral 19 “Cotizaciones y precios”.

A continuación se detalla la lista de actividades previstas en el **Ítem 3 "Horas para proyectos":**

Actividad	Descripción
Despliegue de nuevos ambientes/soluciones	Despliegue de nuevos ambientes y/o soluciones; actividades adicionales a costo extra acordado con AGESIC.
Puesta en producción / Despliegue	Actividades de despliegue de soluciones en ambiente productivo.
Innovación: Pilotos y Pruebas de concepto	Desarrollo e implementación de pilotos y pruebas de concepto tecnológicas.
Migración / Actualización de versiones (con cambio de arquitectura)	Migración y actualización de versiones cuando implique cambio de arquitectura.
Pruebas de Performance y Seguridad	Ejecución de pruebas de performance y seguridad sobre las soluciones.

5. Ciberseguridad

Los requisitos de ciberseguridad aplicables a los servicios comprendidos en el presente Pliego serán aquellos detallados en el Anexo VII.

6. Certificaciones

Se recomienda que el adjudicatario esté alineado con los estándares de la industria en gestión de servicios de tecnología de la información, se valorarán por ejemplo certificaciones en normas ITIL, ISO 9001 Gestión de la Calidad en procesos vinculados a la prestación de servicios de TI: (Implantación, Operación, Administración, Mantenimiento o Soporte técnico), ISO/IEC 20000-1 Gestión de los Servicios de TI, ISO/IEC 27001 Gestión de la Seguridad de la Información, o similares.

7. Niveles de Servicio (SLA)

Los niveles de servicio definidos podrán ser modificados de común acuerdo de partes con el objetivo

de mejorar la calidad del servicio.

AGESIC, podrá auditar el cumplimiento de estos niveles de servicio ya sea a nivel de procesos o mediante el uso de herramientas de monitoreo externo, **para lo cual se debe ofrecer un mecanismo de consulta a la aplicación** que permita validar que todos los componentes están funcionando con tiempos de respuesta aceptables.

6.1. Disponibilidad

Se definen 3 niveles de servicio de acuerdo con el tipo de atención requerida:

- Alta
- Media
- Baja

En el Anexo VI - Aplicaciones internas se identifica a cada solución con un determinado nivel de servicio. Será responsabilidad del proveedor mantener actualizado el nivel de servicio para todas las soluciones administradas durante la vigencia del contrato.

Alta

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

- Disponibilidad: 99,90% 10x5 (Lunes a Viernes de 09:00 a 19:00 horas), 99,00% Resto de horario.

Media

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

- Disponibilidad: 99,67% 10x5 (Lunes a Viernes de 09:00 a 19:00 horas), 99,00% Resto de horario.

Baja

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

- Disponibilidad: 99,00% 12x5

6.2. Incidentes

Se definen 3 niveles de prioridad para los incidentes:

Alta

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

Media

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

Baja

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

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

7.2.1 Tiempo de respuesta ante incidentes en ambientes de producción:

- **Horario de atención de 24x7**, a través de los canales de comunicación establecidos, teniendo en cuenta lo especificado en el numeral 10 “Cobertura del Servicio”
- El tiempo máximo de acuse de recibo para las solicitudes de servicio será de:
    - **30 (treinta) minutos** para incidencias del tipo con **prioridad alta y media** (sobre las cuales se deberá comenzar a trabajar de inmediato).
    - **24 (veinticuatro) horas corridas** para las incidencias de **prioridad baja**.

7.2.2 Tiempos de resolución ante incidentes en ambientes de producción:

- Para incidentes con **prioridad alta** se dispondrá de un plazo máximo de **2 (dos) horas corridas** desde el momento del registro del incidente para brindar una solución definitiva al problema o una alternativa al mismo. En aquellos casos que por su complejidad, el incidente requiera planificación para su resolución, se propondrá un plan de trabajo acordado entre las partes en un plazo de **8 (ocho) horas corridas** desde el momento del registro del incidente.
- Para incidentes con **prioridad media** se dispondrá de un plazo máximo de **5 (cinco) horas corridas** desde el momento del registro del incidente para brindar una solución definitiva o una alternativa. En aquellos casos que por su complejidad, el incidente requiera planificación para su resolución, se propondrá un plan de trabajo acordado entre las partes en un plazo de **8 (ocho) horas corridas** desde el momento del registro del incidente.
- Para incidencias con **prioridad baja** se deberá brindar una solución definitiva al problema o una alternativa al mismo en un plazo máximo de **36 (treinta y seis) horas corridas**. En aquellos casos que, por su complejidad, el incidente requiera planificación para su resolución, se propondrá un plan de trabajo acordado entre las partes en un plazo de **48 (cuarenta y ocho) horas corridas** desde el momento del registro del incidente.

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

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

6.3. Problemas

Un problema nace cuando uno o más incidentes se producen por una causa raíz desconocida. Entiéndase “incidente” como una situación no deseada que afecta la disponibilidad o calidad de un servicio. Es decir, si llega "un problema", la primera parte del procedimiento es:

¿Existen incidentes que dan lugar a este problema? – SÍ

¿Se conoce la causa de dichos incidentes? - NO

En algunos casos puede detectarse proactivamente un "potencial" problema. Para dar curso a este tipo de eventos se considera entonces un PROBLEMA, aquella situación preventiva que aún no ha ocasionado un problema REAL e iniciará el curso normal en el ciclo de la gestión de un problema.

6.4. Solicitudes

Una Solicitud es una petición formal por parte de un usuario. A modo de ejemplo: una solicitud de información o asesoría, restablecer una contraseña, o instalar una estación de trabajo para un nuevo usuario. Las Solicitudes de servicios pueden incluir cambios de riesgo bajo, correctamente definidos y pre-aprobados; solicitudes de información o asesoramiento; solicitudes de acceso a servicios estándar.

7.4.1 Tiempo de respuesta ante solicitudes no estandarizadas

Todas las solicitudes (*con excepción de las solicitudes estandarizadas*) deberán ser planificadas en un plazo de 2 (dos) a 3 (tres) días hábiles para coordinar y acordar la fecha de ejecución de común acuerdo con AGESIC.

7.4.2 Tiempo de respuesta ante solicitudes estandarizadas

Existe un conjunto de solicitudes en las cuales está preestablecido el tiempo de resolución previo acuerdo entre las partes. A modo de ejemplo, estas solicitudes podrán ser actividades como copia de archivos, ejecución de scripts, procesos batch, copia de VM's, restauración de respaldos, entre otras.

Durante la vigencia del presente contrato, y de común acuerdo entre las partes, se podrán establecer nuevas solicitudes estandarizadas con sus respectivos tiempos de resolución.

8. Generación de reportes de cumplimiento

La generación de reportes de cumplimiento deberá ser pautada de común acuerdo, entre AGESIC y el proveedor, a excepción de los casos detallados a continuación, los cuales deberán cumplir con el siguiente esquema de funcionamiento:

Reportes de Administración, Operación y Soporte de soluciones

Mensualmente, dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes, el proveedor deberá entregar a AGESIC un reporte en el cual detalle el nivel de servicio esperado y el nivel de servicio obtenido.

Reportes de Ciberseguridad

La generación de reportes de cumplimiento y sus indicadores serán definidos por AGESIC en coordinación con el proveedor.

En cada caso se deberá establecer, mínimamente, las siguientes consideraciones:

- Tipo de reporte
- Frecuencia del reporte
- Detalles o formatos a incluir
- Medio de envío
- Responsable de la elaboración (Proveedor)
- Responsable de la aprobación (AGESIC)

9. Transferencia del servicio

A partir de los 6 (seis) meses de comenzado el servicio, AGESIC podrá solicitar la transferencia de cualquiera de los servicios previstos en esta propuesta.

La transferencia se dividirá en 5 (cinco) etapas:

1. Acciones previas
2. Capacitación
3. Servicio brindado por Proveedor actual con adiestramiento del nuevo adjudicatario
4. Servicio brindado por el nuevo adjudicatario con soporte del Proveedor actual
5. Servicio brindado por el nuevo adjudicatario

A continuación, se presenta el alcance genérico de lo que podrá ser la transferencia de servicios y conocimiento. Dado que no es posible prever el momento y alcance de los servicios a ser transferidos, se detalla a continuación un modelo de alto nivel de las etapas y macro actividades consideradas en dicho modelo.

Así mismo, no es posible prever la infraestructura necesaria para realizar la capacitación (salón,

puestos de capacitación, proyector, conexiones, etc.) por lo que no se incluyen en esta propuesta.

Etapa 1 – Acciones previas

Durante esta etapa se debería definir el equipo de trabajo y planificar las tareas posteriores.

Tareas:

- Definir el equipo de trabajo de parte de AGESIC, del Proveedor y del nuevo adjudicatario
- Elaborar el plan de capacitación
    - En la plataforma, de los componentes VMs
    - En las aplicaciones hosteadas por dicha plataforma, instalación y operación de las aplicaciones
    - En la metodología de trabajo

El plan de capacitación debe incluir:

- Nombre del curso
- Temario
- Carga horaria
- Días y horario
- A quién está dirigido
- Lista de participantes
- Docente
- Lugar en donde se va a realizar
- Material requerido
- Material para entregar

Etapa 2 - Capacitación

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

Se detallan a continuación algunos ejemplos de los que podrían ser los cursos:

Capacitación técnica sobre las VMs integrantes de la plataforma tecnológica.

Objetivo: comunicar todas las funcionalidades incluidas en cada una de las VMs, incluyendo OS, servidor de aplicaciones, base de datos, registro de logs, etc.

Capacitación técnica para cada uno de los aplicativos.

Objetivo: transferir los conceptos técnicos generales a todas las aplicaciones.

Etapa 3 – Servicios brindado por el Proveedor actual con adiestramiento del nuevo adjudicatario

Durante esta etapa se continuaría con la operativa normal, por cada técnico del Proveedor, el adjudicatario debería asignar un técnico que trabaje conjuntamente con él.

Duración: 1 (un) mes.

Etapa 4 - Servicio brindado por el nuevo adjudicatario con soporte del Proveedor actual

Durante esta etapa el nuevo adjudicatario asumiría las tareas y las responsabilidades, pero por cada técnico, estaría el técnico del Proveedor referente dando soporte en el sitio.

Duración: 1 (un) mes.

Etapa 5 – Servicio brindado por el nuevo adjudicatario

Durante esta etapa el nuevo adjudicatario realizaría todas las tareas, pero contaría con soporte remoto del Proveedor.

Duración: 1 (un) mes.

10. Cobertura del Servicio

10.1 Modalidad

El servicio será prestado desde las oficinas del proveedor, pudiendo ser necesario el traslado hacia las oficinas de AGESIC o algunos de los centros de datos que alojan la infraestructura, dentro de Montevideo, y área Metropolitana[11]; y ocasionalmente en otros puntos del interior del país.

10.2 Horario del Servicio

El horario normal de servicio será los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.

A efectos de la presente contratación, para todos los casos en los cuales se hace referencia a

[11] Se considera área metropolitana a la continuación de la ciudad de Montevideo, enmarcada en numerosos emplazamientos próximos, destacándose la Ciudad de la Costa hacia el Este, Pando, la zona de Ciudad del Plata, entre otros.

horarios, los mismos corresponden a la Zona horaria de Uruguay (GMT-3).

Fuera de dicho horario, el servicio incluye la atención de incidentes de producción y la ejecución de actividades operativas de mantenimiento, previamente planificadas y acordadas entre ambas partes, así como todas aquellas actividades que el proveedor entienda necesarias para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos.

10.3 Conectividad

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

10.4 NOC (Network Operation Center)

AGESIC brindará al proveedor un ambiente del tipo NOC dentro de la Nube Privada de Presidencia donde deberá desplegar las herramientas necesarias para la operación y administración.

PARTE III - Anexos Formularios

Anexo I - Formulario de identificación del Oferente

Licitación Pública N° 03/2026 Contratación de servicios de administración, operación y soporte de soluciones de Aplicaciones internas

El/Los que suscribe/n _____ (nombre de quien firme y tenga poderes suficientes para representar a la empresa oferente acreditados en RUPE) en representación de _____ (nombre de la Empresa oferente) declara/n bajo juramento que la oferta ingresada en línea a través del sitio web www.comprasestatales.gub.uy vincula a la empresa en todos sus términos y que acepta sin condiciones las disposiciones del Pliego de Condiciones Particulares de la Licitación Pública N° 03/2026, así como las restantes normas que rigen la contratación.

A su vez, la empresa oferente declara contar con capacidad para contratar con el Estado, no encontrándose en ninguna situación que expresamente le impida dicha contratación, conforme lo preceptuado por el artículo 46 del T.O.C.A.F., y restantes normas concordantes y complementarias.

FIRMA/S: _____

ACLARACIÓN: _____

CI.: _____

Anexo II – Compromiso de No Divulgación

En la ciudad de Montevideo, a los …… días del mes de …… de dos mil veintiséis, el Sr./Sra. ……., titular de la cédula de identidad Nº ……., en representación de la empresa ……., ……., constituyendo domicilio para todos sus efectos en esta ciudad en la calle ……., **DECLARA QUE:**

PRIMERO: Obligaciones inherentes a la vinculación con AGESIC

La empresa abajo firmante se compromete:

1.- a no divulgar, y mantener estricta reserva en observancia con lo dispuesto en la normativa legal vigente, de la información, documentos, contratos, propuestas y material de AGESIC, sus entidades desconcentradas y/o dependientes, que se confieran por escrito o se reciban verbalmente en virtud de su vinculación con AGESIC, en el marco de la Licitación Pública N° 03/2026 "Contratación de servicios de administración, operación y soporte de soluciones de las Aplicaciones internas".

2.- a adoptar medidas de seguridad razonables y prudentes para proteger la información que sea secreta, reservada o confidencial, de conformidad al régimen legal en la materia, incluyendo sin limitarse a ello, las disposiciones de seguridad que AGESIC determine.

SEGUNDO: Alcance de la obligación del presente Acuerdo

La obligación de no divulgación comprenderá la información de carácter deliberativo, comercial, financiera, contractual, técnica o de cualquier otra naturaleza reservada o privilegiada de la que la empresa firmante tenga conocimiento en virtud de su vinculación con AGESIC, alcanzando las ideas y desarrollos comprendidos en los proyectos que se elaboren, incluyendo los elementos de análisis, evaluación y comparación, estrategias, planes futuros, documentación (cualquiera sea su forma de registro), así como toda otra información que por el hecho de ser divulgada pueda provocar cualquier tipo de daño, perjuicio o desventaja para AGESIC.

Asimismo, la empresa firmante se compromete a advertir a su personal –ya sea dependiente o contratado- y a toda persona a la que se revele la información comprendida en el presente Compromiso, con la debida autorización, de la obligación de no divulgación asumida y de los términos de este documento. Asimismo, y en caso de obtener información personal de terceros, deberá prevenirles la aplicación del artículo 11 de la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, y las consecuencias penales en él establecidas.

TERCERO: Vigencia

Las obligaciones de no divulgación asumidas en el presente Compromiso se mantendrán mientras dure el vínculo de la empresa firmante con AGESIC, y persistirán aún después de terminado el mismo, por un período de dos años contados a partir de la fecha cierta de tal desvinculación, sin perjuicio de la información secreta, reservada o confidencial, que mantendrá su respectiva naturaleza conforme a lo dispuesto en la Ley N° 18.381 de 17 de octubre de 2008 de Acceso a la Información Pública. Asimismo, en caso de corresponder, será de aplicación en especial el artículo 11 in fine de la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008.

CUARTO: Sanción por incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones que se asumen por este documento, AGESIC queda plenamente facultada para adoptar las medidas que por derecho correspondan.

QUINTO: Régimen legal

Todo lo no previsto en el presente Compromiso, se regulará por lo dispuesto en las Leyes Nos. 17.060, de 23 de diciembre de 1998, 18.331, de 11 de agosto de 2008 y 18.381, de 17 de octubre de 2008 y los Decretos reglamentarios Nos. 30/003, de 23 de enero de 2003, 414/009, de 31 de agosto de 2009, 452/009 de 28 de setiembre de 2009, y 232/010 de 2 de agosto de 2010 y 64/020, de 20 de febrero de 2020 respectivamente, y demás normas concordantes y complementarias.

En señal de conformidad se suscribe el presente Compromiso, en el lugar y fecha antes señalados, recibiendo el firmante una copia del mismo.

Firma:
Contrafirma:
CI:

Anexo III – Compromiso de No Divulgación Personal

En la ciudad de Montevideo, a los .....días del mes..... de dos mil veintiséis, el Sr/Sra....., titular de la Cédula de Identidad N° .....en virtud de su vinculación laboral con la empresa ....., constituyendo domicilio para todos sus efectos en esta ciudad en la calle ..... DECLARA QUE:

PRIMERO: Obligaciones inherentes a la vinculación con AGESIC

El 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 durante las tareas ejecutadas en el cumplimiento de su labor, en el marco de la Licitación Pública N° 03/2026 "Contratación de servicios de administración, operación y soporte de soluciones de Aplicaciones internas".

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 el firmante tenga conocimiento en el ejercicio de su función, 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.

TERCERO: Vigencia

Las obligaciones de no divulgación asumidas en el presente Compromiso se mantendrán mientras dure el vínculo de la empresa adjudicataria 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. En el caso de información personal de terceros obtenida de entidades privadas es de aplicación en especial el artículo 11 in fine de la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008.

CUARTO: Sanción por incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones que se asumen por este documento, AGESIC queda plenamente facultada para adoptar las medidas que por derecho correspondan.

QUINTO: Régimen legal

Todo lo no previsto en el presente acuerdo, se regulará por lo dispuesto en las Leyes Nos. 17.060, de 23 de diciembre de 1998, 18.331, de 11 de agosto de 2008 y 18.381, de 17 de octubre de 2008 y los Decretos reglamentarios Nos. 30/003, de 23 de enero de 2003, 414/009, de 31 de agosto de 2009, 452/009 de 28 de setiembre de 2009, 232/010 de 2 de agosto de 2010, y 64/020, de 20 de febrero de 2020 respectivamente, y demás normas concordantes y complementarias.

En señal de conformidad se suscribe el presente Compromiso, en el lugar y fecha antes señalados, recibiendo el firmante una copia del mismo.

Firma:
Contrafirma
CI

Anexo IV – Recomendaciones sobre la oferta en línea

Sr. Proveedor:

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

- Estar inscripto en RUPE es un requisito excluyente para poder ofertar en línea. Si no lo está, recomendamos realizar el procedimiento de inscripción lo antes posible y como primer paso. Para más información de RUPE ver el siguiente link o comunicarse al (+598) 2604 5360 de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas **o a través del formulario web**.

- Debe tener contraseña para ingresar al sistema de ofertas en línea. Si no la posee, recomendamos obtenerla tan pronto decida participar en este proceso.

  ATENCIÓN: la contraseña de acceso al sistema de oferta en línea no es la misma contraseña de acceso al RUPE. Se obtiene directamente del sistema y se recibe en el correo electrónico registrado en RUPE. **Recomendamos leer el** manual **y ver el video** explicativo **sobre el ingreso de ofertas en línea en link que se encuentra en el sitio web.**

- Al ingresar la oferta económica en línea, deberá especificar el precio, moneda, impuesto, cantidad a ofertar y otra serie de atributos por cada ítem cotizado (presentación, color, etc.). Recomendamos analizar los ítems para los que va a ingresar cotización, para tener la certeza de contar con todos los datos disponibles.

- En caso que sea necesario podrá ingresar información de carácter complementario, la que deberá ajustarse tanto al tamaño máximo por archivo (100 Mb) como a las extensiones habilitadas: txt, rtf, pdf, doc, docx, xls, xlsx, odt, ods, zip, rar y 7z. Tener en cuenta que en caso de haber discrepancia entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de Compras Estatales, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la línea de cotización.

  Si usted desea cotizar algún impuesto, o atributo que no se encuentra disponible en el sistema, deberá comunicarse con la sección Catálogo de ARCE al correo electrónico catalogo@arce.gub.uy para solicitar la inclusión y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto.

- Recomendamos preparar los documentos que conformarán la oferta con tiempo. Es de suma importancia que separe la parte confidencial de la no confidencial. Tenga en cuenta que una clasificación incorrecta en este aspecto, podría implicar la descalificación de la oferta.

- Ingresar su cotización lo antes posible para tener la seguridad de que todo funcionó correctamente. De hacerlo a último momento pueden ocurrir imprevistos, como fallos en la conexión a Internet, caída de servidores, sistemas lentos por la gran cantidad de personas accediendo a lo mismo, etc., que no se podrán solucionar instantáneamente.

- Tener presente que en caso de producirse problemas de funcionamiento en el sistema que impidan el ingreso de las ofertas al mismo durante las 24 horas corridas previas a la apertura, éste reprogramará una nueva fecha de apertura a fin de asegurar el plazo requerido para dicho ingreso[12]. Esta nueva fecha será publicada en el sitio web de Compras Estatales.

  De no haber sido posible el ingreso de la oferta en el plazo establecido en la convocatoria debido a problemas de funcionamiento del sistema, el proveedor podrá presentar el reclamo con la debida probanza ante el organismo contratante. Este último deberá presentar los recaudos correspondientes ante la Agencia Reguladora de Compras Estatales a efectos de su análisis. En caso de constatarse la existencia de un problema que efectivamente imposibilitó el ingresó de ofertas, el organismo contratante procederá a la anulación del procedimiento de acuerdo con lo dispuesto en el tercer inciso del artículo 13 del Decreto N° 142/018 y conforme al artículo 68 del TOCAF.

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

  A la hora establecida para la apertura usted ya no podrá modificar ni eliminar los datos y documentos ingresados al sistema. La oferta económica y los documentos no confidenciales quedarán disponibles para la Administración, el Tribunal de Cuentas y los restantes oferentes. Los documentos confidenciales solo quedarán disponibles para la Administración y el Tribunal de Cuentas.

- Por dudas o consultas sobre la oferta en línea, podrá comunicarse con Atención a Usuarios de ARCE al (+598) 2604 5360 de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, o a través del formulario web.

[12] Salvo el caso dispuesto en el artículo 14 del Decreto N° 142/018 referido a "*interrupciones debidas a cortes programados y/o de pequeña duración ocurridos fuera del horario de 09:00 a 17:00 horas de los días hábiles*"

Anexo V – Formatos de presentación sugeridos

1. Experiencia de la Empresa

1.1 Experiencia en administración y operación

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de representante de la empresa cliente	
Nombre y breve descripción de las soluciones de TI administradas y operadas	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2018	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2020	
La Empresa declara que la información suministrada es verídica, completa y correcta. Asimismo, declara que en caso de corresponder recabará el consentimiento del titular de los datos y que pondrá a éste en conocimiento de sus derechos en cuanto a la protección de los mismos, conforme a lo establecido en el numeral 14 infine del Pliego.	

1.2 Experiencia en la Nube (Infraestructura como Servicio IaaS)

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de representante de la empresa cliente	
Nombre del proveedor de infraestructura virtualizada (nombre del DataCenter)	
Cantidad de máquinas virtuales VMs administradas y operadas a la fecha fin del período.	
Fecha de inicio, ej. 01/2018	
Fecha de fin, ej. 01/2020	
La Empresa declara que la información suministrada es verídica, completa y correcta. Asimismo, declara que en caso de corresponder recabará el consentimiento del titular de los datos y que pondrá a éste en conocimiento de sus derechos en cuanto a la protección de los mismos, conforme a lo establecido en el numeral 14 infine del Pliego.	

1.3 Experiencia en soluciones del ítem 1

Datos	Detalle
Nombre de la solución de TI	
Nombre de la empresa u organismo (cliente)	
Breve descripción de la solución de TI, por ejemplo: funcionalidad, propietario y principales usuarios	
Fecha de inicio, ej. 01/2018	
Fecha de fin, ej. 01/2020	
La Empresa declara que la información suministrada es verídica, completa y correcta. Asimismo, declara que en caso de corresponder recabará el consentimiento del titular de los datos y que pondrá a éste en conocimiento de sus derechos en cuanto a la protección de los mismos, conforme a lo establecido en el numeral 14 infine del Pliego.	

1.4 Experiencia en seguridad informática

Datos	Detalle
Nombre del cliente	
Dirección y teléfono	
Nombre y cargo de representante de empresa cliente	
Nombre y breve descripción de las soluciones de TI administradas y operadas	
Fecha de inicio tareas, ej. 01/2018	
Fecha de fin tareas, ej. 01/2020	
La Empresa declara que la información suministrada es verídica, completa y correcta. Asimismo, declara que en caso de corresponder recabará el consentimiento del titular de los datos y que pondrá a éste en conocimiento de sus derechos en cuanto a la protección de los mismos, conforme a lo establecido en el numeral 14 infine del Pliego.	

2. Equipo de Trabajo

a) **Nómina de presentación del equipo de trabajo**

NOMBRE Y APELLIDO	PERFIL	DEDICACIÓN *(Part time - Full Time)*

La Empresa declara que la información suministrada es verídica, completa y correcta. Asimismo declara que ha recabado el consentimiento del titular de los datos y que este está en conocimiento de sus derechos en cuanto a la protección de los mismos, conforme a lo establecido en el numeral 14 infine del Pliego.

b) **Formato de Currículum Vitae**

Rol: _____

1. DATOS PERSONALES	
Nombres	Apellidos

2. FORMACIÓN ACADÉMICA				
Institución, lugar, país	Título Obtenido	Año de obtención	Nombre de la Especialización	Carga Horaria

3. OTROS CURSOS				
Institución, lugar, país	Título Obtenido	Año de obtención	Nombre de la Especialización	Carga Horaria

4. EXPERIENCIA ESPECÍFICA				
Indicar experiencia en la realización del servicio que corresponda, según el rol solicitado.				
Rol desempeñado/Servicios Realizados	Empresa, referente y teléfono institucional	Horas de Servicio efectuadas	Fecha	
			Desde	Hasta

5. EXPERIENCIA GENERAL				
Comenzando por su puesto actual, enumere en orden cronológico inverso, todos los cargos que haya desempeñado. Use un renglón diferente para cada cargo en los últimos tres años.				
Rol desempeñado	Empresa, referentes y teléfono institucional	Experiencia en:	Fecha	
			Desde	Hasta

Declaración y Consentimiento de utilización de Datos Personales: Declaro 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. El suscripto declara que ha prestado su consentimiento libremente, habiendo sido informado en forma previa, expresa, precisa e inequívoca respecto de la finalidad de la comunicación de los datos referidos, según lo dispuesto en la Ley No. 18.331 de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data de 11 de agosto de 2008 y en el Decreto Reglamentario No. 414/009 de 31 de agosto de 2009 en materia de comunicación de datos personales. Asimismo, tomo conocimiento que podré ejercer los derechos tales como actualización, rectificación, supresión, etc., previstos en la referida Ley, ante AGESIC.

Firma	Fecha

NOC (Network Operation Center)

El objetivo de cualquier NOC es mantener un rendimiento y una disponibilidad óptimos de la red y garantizar un tiempo de funcionamiento continuo de los servicios críticos del negocio.

Se le brindará al proveedor un ambiente del tipo NOC dentro de la Nube Privada de Presidencia donde deberá disponibilizar las herramientas necesarias para la operación y administración.

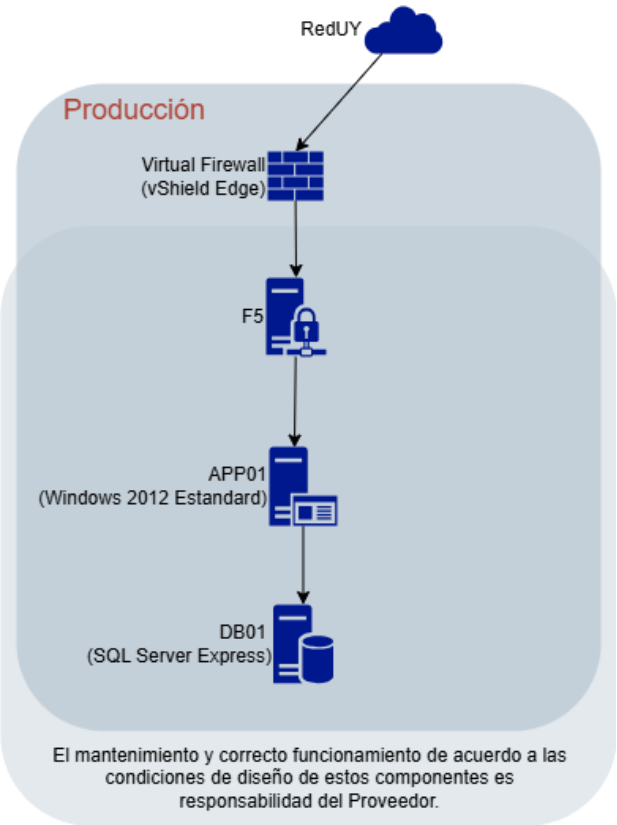
El ecosistema de servicios de las aplicaciones internas de AGESIC, deberá ser monitoreado, de modo de poder realizar una correcta operación y administración. El proveedor deberá contar con una conexión tipo VPN-MPLS entre sus oficinas y la Nube Privada de Presidencia de la República

GIRH

GIRH es una herramienta estratégica para que el departamento de RRHH pueda integrar toda la información relacionada a los funcionarios. Se conecta a través de una base de datos a todos los sistemas de RRHH y mejora el manejo de información, aumentando la eficiencia de los procesos de búsqueda.

Uso: Solución usada por Gestión Humana

Criticidad ambiente PROD: BAJA



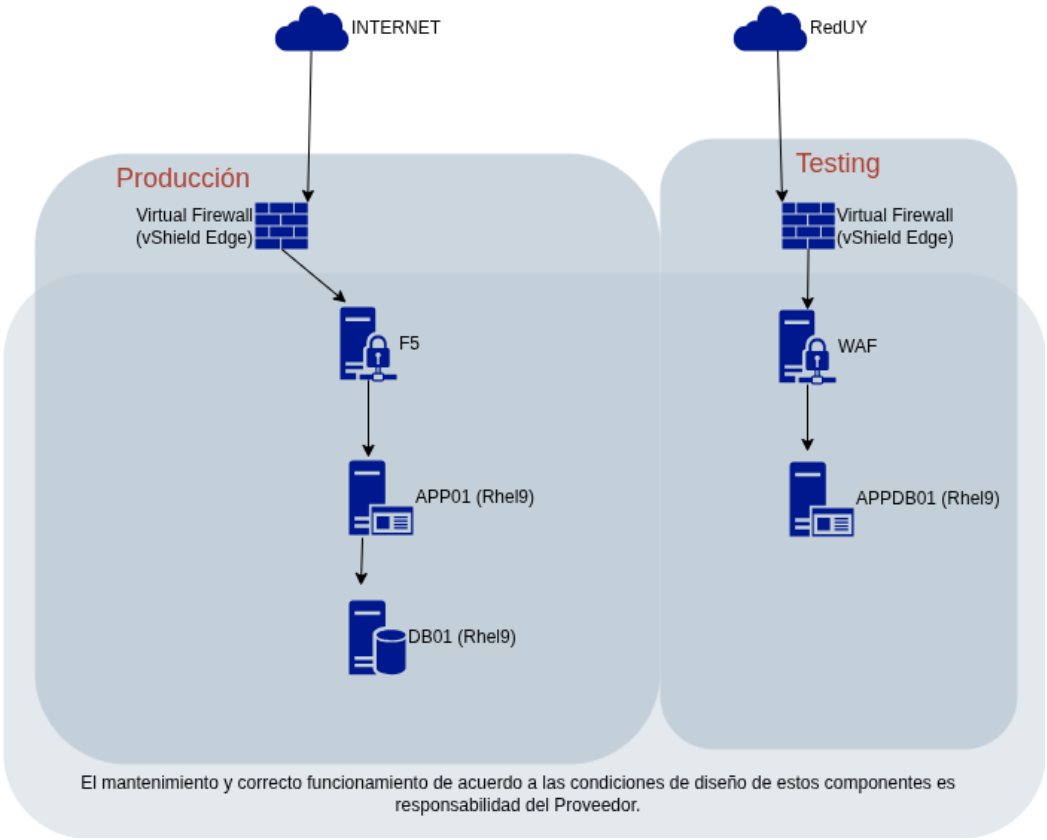
MOODLE

Moodle es una herramienta de gestión de aprendizaje concebida para ayudar a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea. Es usada en blended learning, clase, invertida, educación a distancia y diversos proyectos de e-learning en escuelas, universidades, oficinas y otros sectores.

Uso: Plataforma de e-Learning de AGESIC

Criticidad ambiente PROD: BAJA

Criticidad ambiente TESTING: BAJA



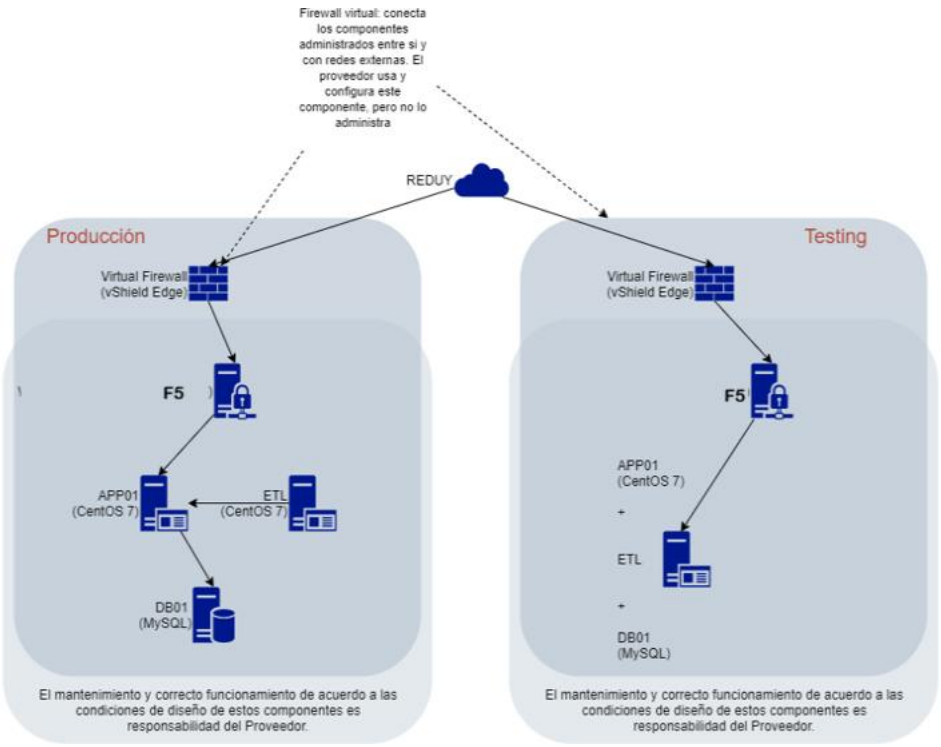
PENTAHO IOTI

Pentaho BI Suite es un conjunto de programas libres para generar inteligencia empresarial (Business Intelligence). Incluye herramientas integradas para generar informes, minería de datos, ETL, etc.

Uso: Solución de Business Intelligence para visualizar tableros con información sobre gestión de proyectos, cuadros de mandos de las áreas de la agencia, etc.

Criticidad ambiente PROD: BAJA

Criticidad ambiente TESTING: BAJA



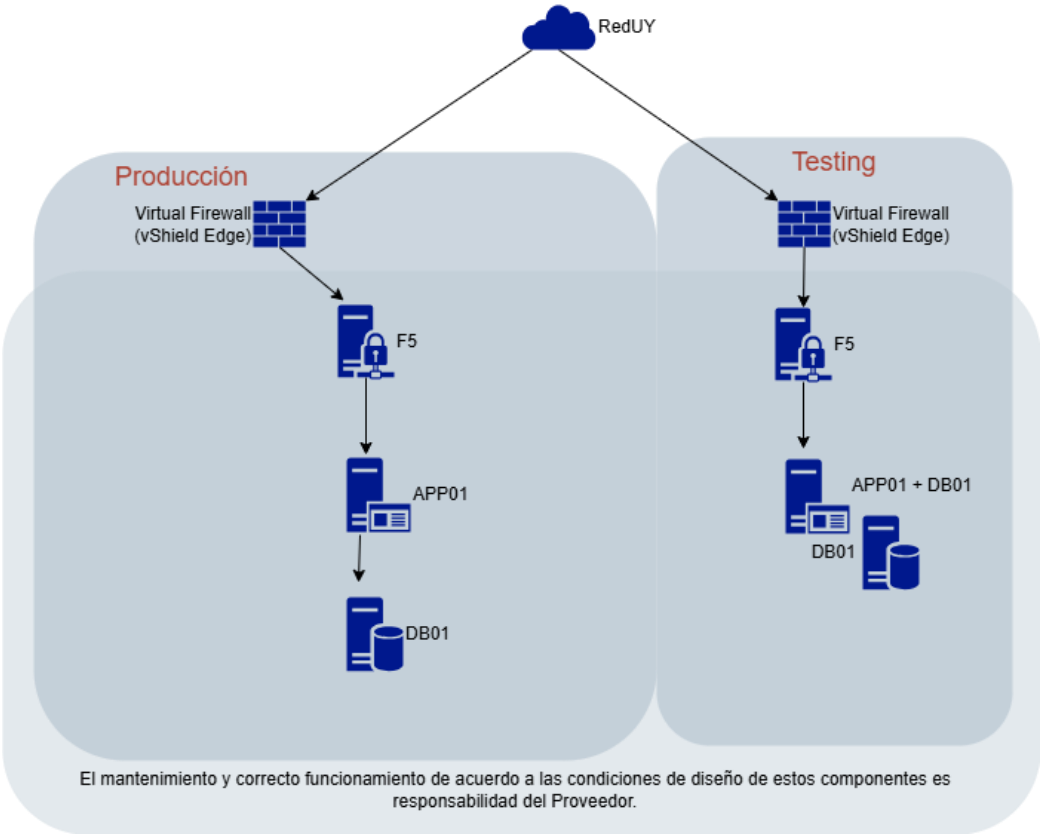
REDMINE

Redmine es una solución para gestionar proyectos, seguimiento de incidentes y errores, calendario de actividades, diagramas de Gantt, wiki, foro, control de versiones, de flujo de trabajo, integración con correo electrónico, entre otros.

Uso: Solución para gestionar tickets y wiki como base de conocimiento.

Criticidad ambiente PROD: MEDIA

Criticidad ambiente TESTING: BAJA



NEXTCLOUD

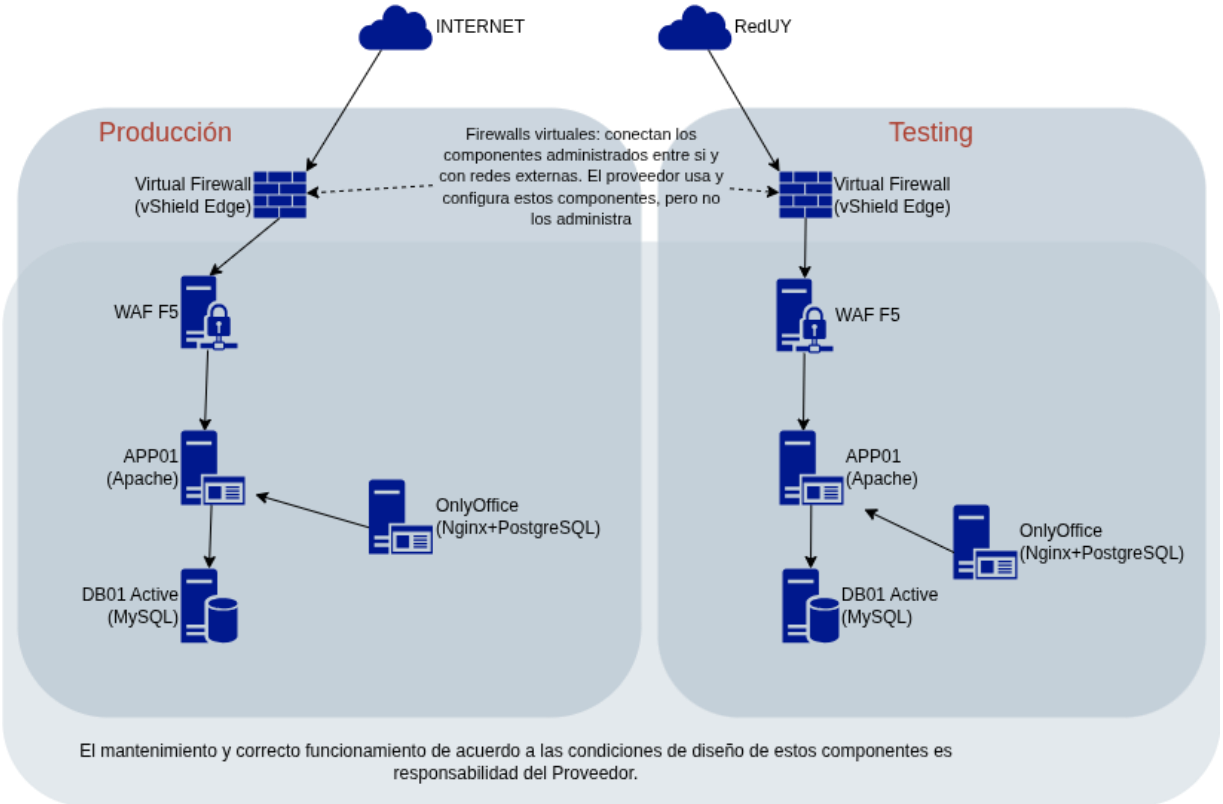
Nextcloud es una aplicación de software libre que permite el almacenamiento en línea y aplicaciones en línea (cloud computing).

Además, cuenta con un módulo de OFIMATICA llamado OnlyOffice que permite a los usuarios crear/editar documentos, presentaciones o planillas de cálculo de forma colaborativa.

Uso: En AGESIC se emplea actualmente como un servicio de intercambio de archivos.

Criticidad ambiente PROD: ALTA

Criticidad ambiente TESTING: BAJA



CRM Call Center

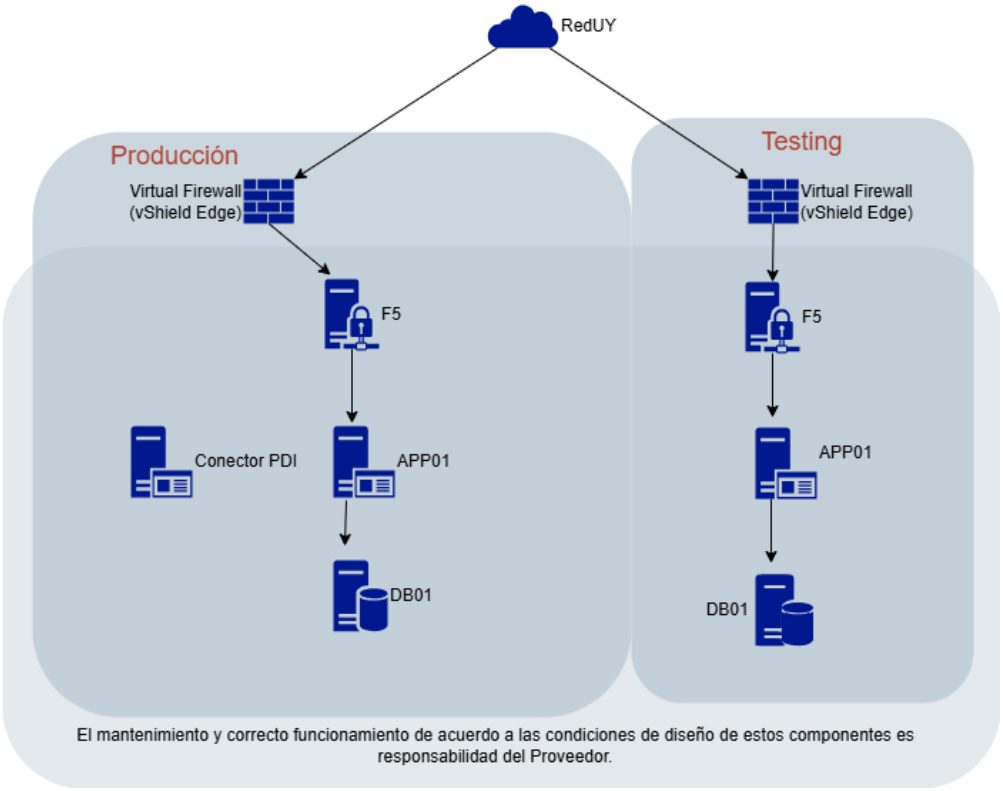
Con el objetivo de realizar la atención y brindar una experiencia personalizada y omnicanal, se desarrolló el sistema de Gestión Integrada de Atención a la Ciudadanía el cual permite gestionar de manera integrada los distintos canales de atención a la ciudadanía.

Este sistema de gestión es una solución basada en Vtiger CRM con evoluciones y funcionalidades desarrolladas a medida.

Uso: En AGESIC se usa desde el Call Center y tiene el objetivo de gestionar clientes (agenda, contactos, teléfono)

Criticidad ambiente PROD: BAJA

Criticidad ambiente TESTING: BAJA



CRM AGESIC

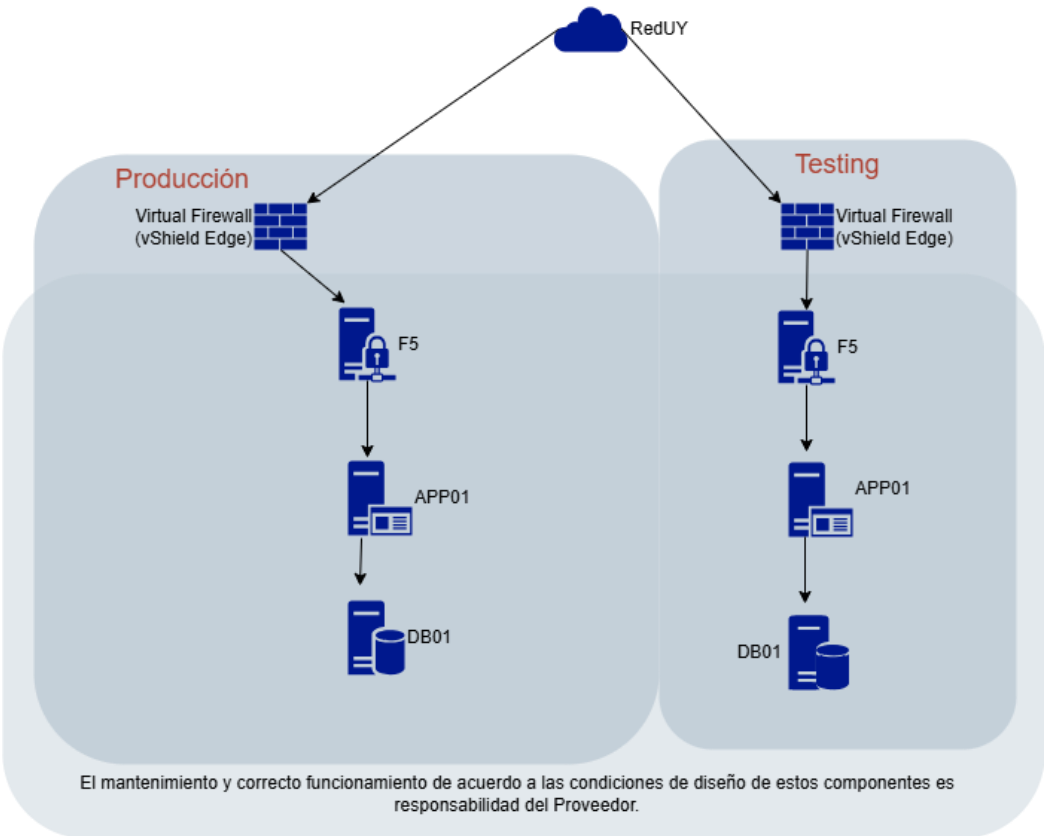
A los efectos de tener información consolidada, compartida y actualizada de nuestros clientes (Organismos), proveedores y personas de interés, se implementa el CRM Agesic.

Se busca tener esta información disponible en una herramienta amigable y de fácil acceso de forma tal que cualquier integrante de la empresa habilitado, pueda obtener en forma consolidada toda la información necesaria para trabajar con los Organismos con quienes colaboramos.

Uso: Se busca almacenar la información una única vez, pero que sea accesible por todos los integrantes habilitados de la empresa.

Criticidad ambiente PROD: BAJA

Criticidad ambiente TESTING: BAJA

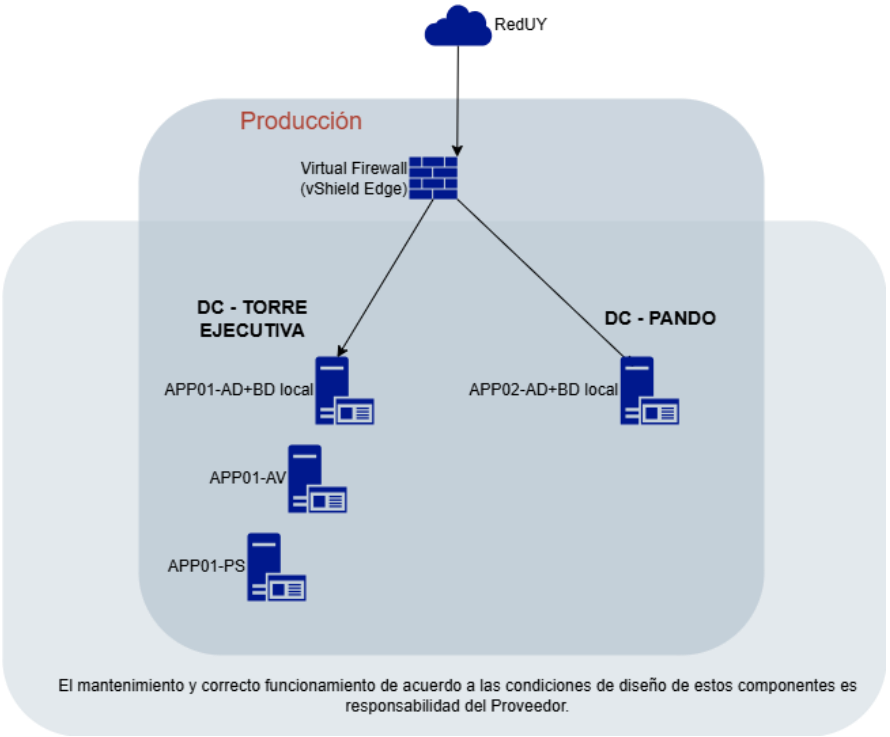


LDAP Active Directory

Active Directory (AD) o Directorio es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red. Permite a los administradores establecer políticas a nivel de empresa, desplegar programas en muchos servicios y aplicar actualizaciones críticas a una organización entera. Un Active Directory almacena información de una organización en una base de datos central, organizada y accesible. Pueden encontrarse desde directorios con cientos de objetos para una red pequeña hasta directorios con millones de objetos.

Uso: Servicio de Directorio de usuarios para autenticación, DNS interno, administración de equipo

Criticidad ambiente PROD: ALTA



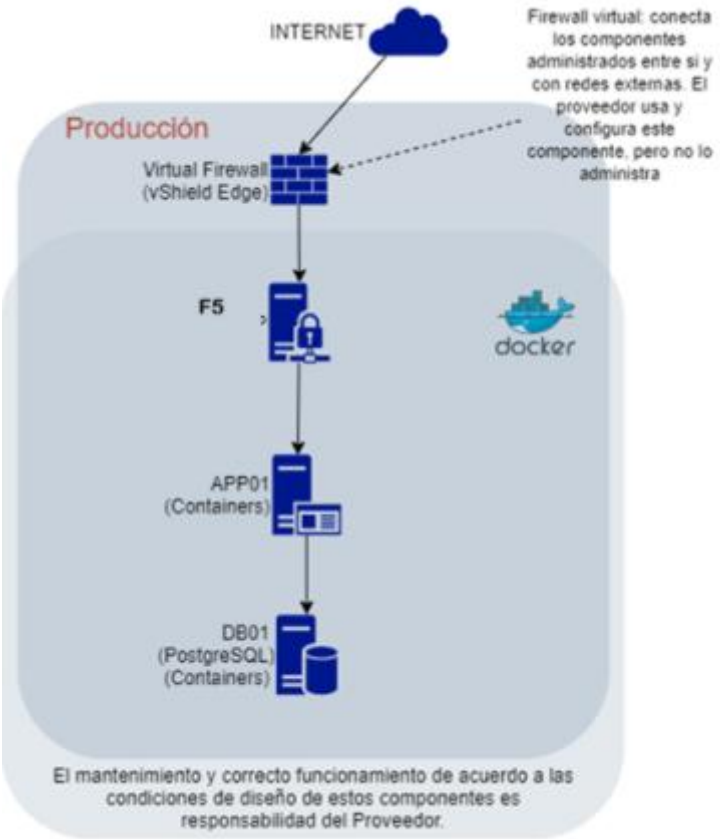
ODOO

Odoo es un software empresarial (all in one) que incluye CRM, sitio web y comercio electrónico, facturación, contabilidad, marketing, encuestas, entre otros

En AGESIC surge como necesidad estratégica para realizar comunicaciones masivas para dentro y fuera de la agencia.

Uso: Se usa en las áreas de Comunicaciones y Operaciones, para el envío de mailing y encuestas

Criticidad ambiente PROD: BAJA



NOTA: Los servidores representados como CONTAINERS, corresponden a un desarrollo fuera del concepto IaaS (Infraestructura como servicio) implementados bajo la modalidad PaaS (Plataforma como servicio) en la plataforma Openshift (Docker)

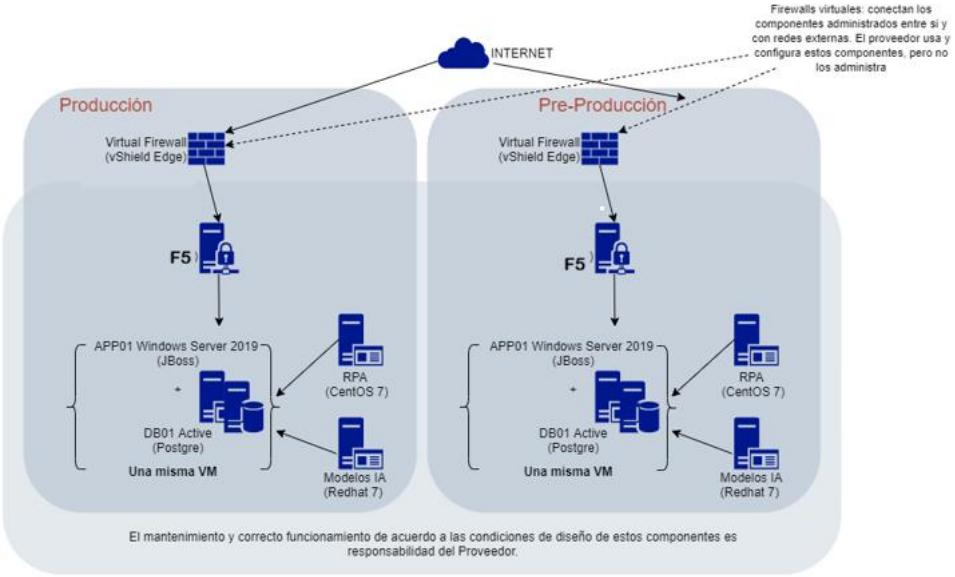
SERVICE DESK

Manage Engine Service Desk comprende una administración integrada de activos de TI. Proporciona utilidades para gestión de incidentes, gestión problemas y cambios, base de conocimiento, administración de Help Desk, CMDB, entre otros.

Uso: En AGESIC se utiliza para gestionar solicitudes internas o de organismos

Criticidad ambiente PROD: ALTA

Criticidad ambiente PRE PROD: BAJA



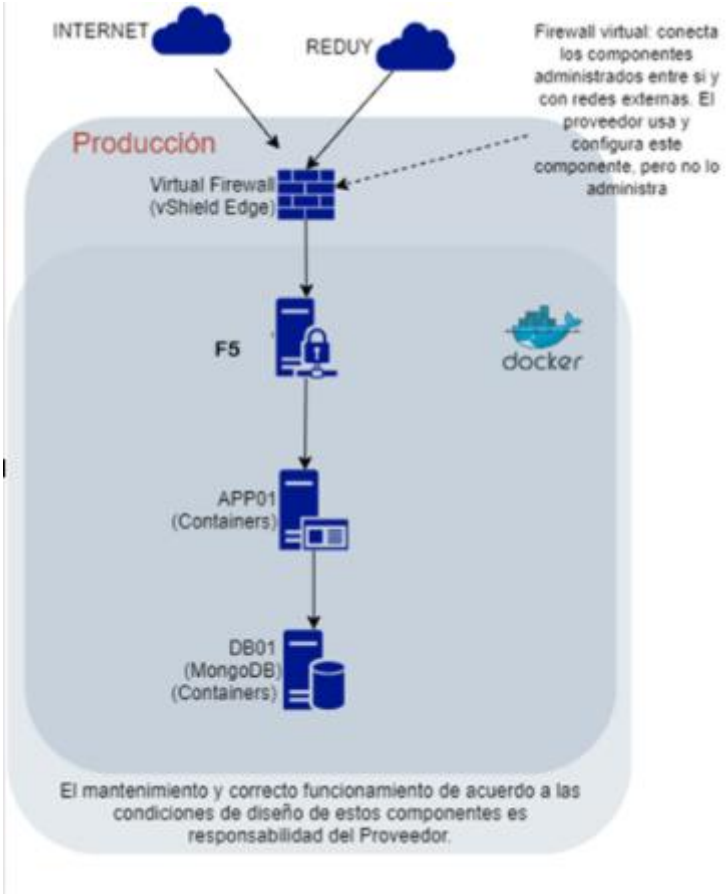
WEKAN

Alineados con la metodología Kanban, Wekan es una solución que ofrece opciones acordes a la misma, enfocada en generar listas de tareas y hacerlas pasar por diferentes estados hasta la finalización de estas.

Una de las herramientas tipo Kanban más conocidas y usadas es Trello. A diferencia de esta herramienta, Wekan presenta varias funcionalidades que podrían hacerlo más adecuado para usar en los organismos de gobierno o cualquier otro.

Uso: En AGESIC se utiliza para gestionar las tareas ya sean de proyectos internos o bien para el seguimiento de actividades dentro de un área o división.

Criticidad ambiente PROD: BAJA



MS Entra ID

Es una solución SaaS, no contamos con ningún componente onpremises de la solución.

Uso: Solución usada por Agesic como SSO y Portal Unificado de Soluciones. La misma se integra con múltiples soluciones integradas las cuales autentican usuarios mediante diferentes protocolos, (OpenID, OAUTH SAML, LDAP entre otros.)

Criticidad ambiente PROD: ALTA

Anexo VII – Cláusulas de seguridad

ANEXO DE CLÁUSULAS DE SEGURIDAD 1
1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO 2
2. DISPONIBILIDAD, INTEGRIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 2
3. SUBCONTRATACIÓN Y LOCALIZACIÓN DE DATOS 3
4. CONTROL DE ACCESO Y PRINCIPIO DE MENOR PRIVILEGIO 3
5. SEGURIDAD DE LOS DATOS Y CIFRADO 4
6. MONITOREO DE VULNERABILIDADES 4
7. PROPIEDAD, ENTREGA Y RESGUARDO DEL CÓDIGO FUENTE 5
8. ACTUALIZACIONES, GESTIÓN DE CAMBIOS Y DE VULNERABILIDADES 5
9. REGISTRO Y AUDITORÍA 6
10. CONTINUIDAD DE NEGOCIO Y RECUPERACIÓN 7
11. NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD 7
12. DEVOLUCIÓN Y ELIMINACIÓN DE DATOS 8

1. Cumplimiento normativo

El adjudicatario deberá cumplir, y asegurar que sus procesos cumplan, con la normativa nacional vigente en materia de ciberseguridad (Decreto N° 66/025) y demás normas modificativas, concordantes y complementarias.

El adjudicatario deberá conocer y aplicar las políticas y procedimientos de seguridad de la información de la entidad contratante, mantener trazabilidad de los controles aplicados y facilitar evidencia de cumplimiento cuando le sea requerida.

2. Disponibilidad, integridad, confidencialidad y protección de datos personales

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información a la que acceda o procese, cumpliendo con toda la normativa vigente y atendiendo especialmente la Ley N.º 18.331 sobre datos personales y especialmente sensibles, y la información que haya sido clasificada como reservada o esté definida como confidencial según la Ley N° 18.381.

Deberá firmar un acuerdo de nivel de servicio (SLA) y un compromiso de no divulgación con la entidad contratante, y asegurar que todo su personal con acceso a información clasificada como confidencial o sensible suscriba un compromiso de no divulgación equivalente.

El adjudicatario deberá aplicar controles técnicos y organizativos, asegurando que las medidas de seguridad implementadas por la entidad contratante no sean debilitadas, sustituidas ni eludidas por mecanismos propios del adjudicatario. Queda expresamente prohibido replicar, trasladar o almacenar información de la entidad contratante en entornos o repositorios externos que no hayan sido autorizados.

Los medios de almacenamiento externo deberán utilizarse únicamente cuando su uso sea autorizado por la entidad contratante y deberán encontrarse cifrados. Los entornos del equipo de trabajo que brinde el servicio, deberán mantener mecanismos actualizados de detección y protección contra software malicioso, evitando la instalación de software no autorizado.

Toda transmisión de información confidencial entre el adjudicatario y la entidad contratante deberá realizarse a través de canales seguros aprobados por la organización, que aseguren su integridad y confidencialidad.

3. Subcontratación y localización de datos

En caso de almacenamiento o tratamiento de datos, deberá declarar y mantener actualizada la

ubicación geográfica de los centros de datos, los custodios responsables y los mecanismos de protección aplicados, garantizando el cumplimiento de la normativa nacional sobre soberanía y protección de datos.

En caso de subcontratación autorizada, el adjudicatario será solidariamente responsable del cumplimiento de las obligaciones de seguridad y deberá asegurar, mediante acuerdos contractuales, que los subcontratados apliquen controles equivalentes a los establecidos por la entidad contratante.

Toda transferencia de información deberá realizarse exclusivamente a través de canales cifrados y mecanismos aprobados por la entidad contratante. Cualquier cambio en la localización de servicios, en la cadena de subcontratación o en las condiciones de seguridad deberá notificarse y contar con la autorización previa de la entidad contratante.

4. Control de acceso y principio de menor privilegio

La asignación de permisos deberá documentarse y contar con justificación aprobada por la entidad contratante. Toda alta, baja o modificación de privilegios deberá registrarse, y los permisos de acceso deberán revisarse y auditarse al menos una vez al año a solicitud del organismo, o cuando se produzcan cambios relevantes en el personal o en el sistema.

Los accesos administrativos o de mantenimiento deberán utilizar autenticación multifactor y mecanismos que permitan la trazabilidad individual de sus acciones. Los privilegios elevados deberán otorgarse únicamente a identidades nominales del repositorio corporativo de usuarios, mediante roles o grupos específicos definidos para tales fines. Todas las operaciones realizadas con privilegios administrativos deberán registrarse y conservarse por un período mínimo de un año.

Los entornos de desarrollo, pruebas y producción deberán mantenerse completamente separados y contar con configuraciones de seguridad equivalentes. El uso de datos reales de producción en entornos no productivos estará prohibido, salvo justificación formal aprobada, debiendo aplicarse en tal caso técnicas de anonimización y controles acordes al nivel de sensibilidad de la información.

5. Seguridad de los datos y cifrado

Todos los datos en tránsito entre componentes del sistema, o entre el sistema y usuarios externos, deberán transmitirse mediante protocolos seguros (TLS 1.3 cuando sea soportado, o en su defecto TLS 1.2) y certificados válidos emitidos por una autoridad de confianza.

Siempre que sea técnicamente factible, los datos en reposo clasificados como sensibles,

restringidos o confidenciales deberán cifrarse utilizando algoritmos de cifrado robustos (AES-256 o equivalente en fortaleza criptográfica), asegurando que la gestión de claves se realice mediante mecanismos controlados y auditables. Las claves y contraseñas utilizadas para el cifrado no deberán almacenarse en texto plano ni embebidas en el código fuente.

Los respaldos y exportaciones de información deberán cifrarse utilizando los mismos mecanismos, verificando periódicamente su restauración y registrando los resultados de dichas pruebas.

Las bibliotecas y módulos criptográficos utilizados deberán provenir de fuentes verificadas y mantenerse actualizados. El adjudicatario deberá documentar los algoritmos, bibliotecas y versiones empleadas, así como los procedimientos de manejo de claves.

6. Monitoreo de vulnerabilidades

El adjudicatario deberá asegurar la capacitación en seguridad del equipo de trabajo, mantener un monitoreo continuo de vulnerabilidades de la infraestructura bajo alcance, y permitir acceso en tiempo real a las consolas de monitoreo a los técnicos de la entidad contratante. Si esta última así lo dispone, el adjudicatario deberá implementar y gestionar los agentes de monitoreo que se soliciten en la infraestructura bajo alcance.

Para las soluciones de ambiente productivo el adjudicatario deberá realizar pruebas periódicas de seguridad (análisis de vulnerabilidades, pentest, ethical hacking). Los hallazgos críticos o altos deberán ser informados en un lapso no mayor a 24 horas a la entidad contratante. Los hallazgos encontrados deberán mitigarse conforme a estándares y buenas prácticas de gestión de vulnerabilidades y gestión de cambios.

La entidad contratante se reserva el derecho de auditar, o de encomendar a terceros especializados, la realización de pruebas de seguridad, análisis de vulnerabilidades o auditorías sobre los bienes o servicios contratados en cualquier momento.

El adjudicatario deberá conservar los registros de las pruebas de seguridad y las evidencias de validación de componentes por un período mínimo de seis meses, y ponerlos a disposición de la entidad contratante cuando sean requeridos.

7. Propiedad, entrega y resguardo del código fuente

Cualquier tipo de código fuente, scripts, configuraciones, instalaciones, documentaciones y demás artefactos generados o utilizados en el marco del contrato serán propiedad exclusiva de la entidad contratante, incluyendo todos los derechos de autor, salvo que exista registro previo de propiedad

intelectual. En este último caso, la utilización de esos activos y sus términos de condiciones deben ser previa y explícitamente aprobados por la entidad contratante. El adjudicatario garantizará que el código entregado no incorpora componentes con licencias incompatibles ni derechos de terceros que limiten su uso, modificación o redistribución por parte de la entidad contratante.

En caso de terminación anticipada del contrato o interrupción del servicio, el adjudicatario deberá mantener en la infraestructura bajo alcance de la entidad contratante todos los scripts, configuraciones, instalaciones, documentaciones y demás artefactos generados o utilizados en el marco del contrato.

8. Actualizaciones, gestión de cambios y de vulnerabilidades

El adjudicatario será responsable de mantener las soluciones provistas libres de vulnerabilidades conocidas en la medida de lo posible.

Deberá aplicar actualizaciones, parches y correcciones de seguridad en la infraestructura dentro del alcance de la administración y operación durante toda la vigencia del contrato, aplicando los siguientes plazos máximos desde la divulgación o notificación de la vulnerabilidad: 7 días para criticidad CVSS (Common Vulnerability Scoring System) “Crítica”, 30 días para “Alta” y 90 días para “Media”. Las excepciones justificadas deberán documentarse, indicando las medidas compensatorias aplicadas, y comunicarse a la entidad contratante.

Toda vulnerabilidad detectada o parche aplicado deberá registrarse y notificarse a la entidad contratante, acompañada del análisis de impacto, evidencia de su corrección y revalidación de seguridad posterior.

Todo cambio o actualización deberá gestionarse formalmente mediante un procedimiento que incluya, como mínimo: identificación y justificación del cambio, análisis de impacto, rollback, aprobación previa de la entidad contratante y verificación de integridad posterior al despliegue.

9. Registro y auditoría

Los sistemas deberán generar y conservar registros de auditoría (logs) que incluyan, como mínimo: fecha, hora, usuario autenticado, tipo de evento y dirección IP de origen. Todos los relojes de los sistemas deberán mantenerse sincronizados con una fuente de tiempo confiable.

Los eventos de seguridad relevantes (accesos, fallos de autenticación, cambios de configuración, acciones administrativas, errores críticos, inyecciones o detecciones de malware) deberán ser detectables mediante integración con los sistemas de monitoreo o el SIEM corporativo.

Los incidentes de seguridad detectados deberán poder clasificarse y notificarse conforme a los procedimientos y niveles de criticidad definidos por la entidad contratante, incluyendo evidencias de los registros asociados.

El adjudicatario deberá documentar los procedimientos de generación, retención y transferencia segura de los registros de auditoría, y deberá ponerlos a disposición de la entidad contratante cuando sean requeridos para auditorías o investigaciones de incidentes.

10. Continuidad de negocio y recuperación

El adjudicatario deberá documentar y actualizar sus planes de continuidad operativa y de recuperación ante desastres aplicables a los servicios y productos que provea, incluyendo los procedimientos para la restauración de sistemas, datos y configuraciones críticas. Dichos planes deberán contemplar escenarios de pérdida total o parcial de infraestructura, y estar documentados, probados y disponibles para revisión por parte de la entidad contratante cuando ésta lo requiera.

Los sistemas deberán contar con respaldos automáticos periódicos de toda información clasificada como crítica o sensible, en una frecuencia acorde al nivel de criticidad definido por la entidad contratante. Los respaldos deberán almacenarse en ubicaciones seguras, separadas lógicamente o físicamente de los entornos operativos, cifrados con algoritmos robustos y con acceso restringido.

El adjudicatario deberá realizar pruebas periódicas de capacidad de restauración de los respaldos en ambientes de prueba, conservando evidencia de los resultados y de la integridad de los archivos respaldados (checksum o hash). Como mínimo, deberá remitir anualmente a la entidad contratante evidencia del éxito de restauraciones de prueba y del cifrado de los respaldos. El adjudicatario deberá ser facilitador para las pruebas funcionales, interactuar con otros proveedores para corroborar la disponibilidad e integridad de los datos restaurados.

En caso de incidentes que afecten la disponibilidad o integridad del sistema bajo su responsabilidad, el adjudicatario deberá ejecutar las medidas de recuperación previstas y notificar a la entidad contratante conforme a los procedimientos establecidos, entregando la documentación de las acciones realizadas y los resultados obtenidos.

11. Notificación de incidentes de seguridad

El adjudicatario deberá cumplir y ajustar su actuación al procedimiento y políticas de gestión de incidentes de seguridad de la entidad contratante.

12. Devolución y eliminación de datos

Al finalizar el contrato, o cuando la entidad contratante lo disponga, el adjudicatario deberá garantizar la devolución íntegra de todos los datos, configuraciones, respaldos, documentos y registros generados en el marco de la prestación del servicio. La devolución deberá realizarse mediante canales cifrados y bajo control de integridad (hash o checksum), garantizando la confidencialidad y trazabilidad durante todo el proceso.

Una vez verificada la devolución, el adjudicatario deberá proceder a la eliminación segura de toda copia residual de los datos, incluyendo respaldos, entornos de desarrollo, pruebas y registros temporales. La eliminación deberá realizarse mediante procedimientos seguros y auditables, conforme a la naturaleza del soporte y a la sensibilidad de la información tratada.

La entidad contratante podrá realizar o solicitar una auditoría final de seguridad para verificar la correcta devolución y eliminación de los datos, así como la inexistencia de copias residuales en entornos o medios del adjudicatario o de terceros involucrados.