

16 de octubre de 2020
UCC-530-2020-PROV-FOD.

AVISO NO.13. ACLARACIONES.

“Contratación de una empresa que provea el servicio llave en mano, bajo la modalidad consumo según demanda para la implementación de la Red Educativa del Bicentenario en Centros Educativos del Ministerio de Educación Pública, ubicados en diferentes zonas geográficas del país”

Estimados Señores:

La Unidad de Compras y Contrataciones de la Fundación Omar Dengo, procede a comunicarles las siguientes respuestas a las consultas presentadas al proceso de contratación supra indicado:

Consultas Telecable:

Consulta No.1:

Estimado señor Agüero, en aclaración enviada por la Fundación Omar Dengo el día 23 de setiembre bajo el nombre de Aviso No 4 Proceso de contratación 2020PPI-000001-PROV-FOD, se indica que en atención a varias solicitudes relacionadas con la indicación del presupuesto asociado al proceso de contratación supra indicado y que, al contestar la audiencia especial conferida por la Contraloría General de la República, se indicó el presupuesto aprobado para el año 2021 es de ₡4.500.526.939 (cuatro mil quinientos millones quinientos veintiséis mil novecientos treinta y nueve colones). Lo anterior según certificación presupuestaria DF-166-2020, el monto autorizado para el año 2021.

Telecable S.A como una empresa con interés legítimo en este proceso de licitación, estamos interesados en conocer el origen y la fuente de los referidos fondos en los siguientes años (hasta la finalización del Proyecto) y la obligación de la FOD para el pago de los compromisos del proyecto en los siguientes años del proyecto. Lo anterior en virtud, que al tratarse de fondos públicos trasladados del presupuesto nacional de la República al MEP y este a su vez a la FOD, previendo recortes presupuestarios ante una situación de reajuste fiscal, requerimos conocer la seguridad y/o garantía de la ejecución del Proyecto.

Respuesta de la Administración:

Según el convenio firmado entre el Ministerio de Educación y la Fundación Omar Dengo, el MEP se compromete a *“asegurar la transferencia a la FOD del presupuesto requerido para la atención de las obligaciones contractuales asumidas por ésta en ejecución del*

presente proyecto... hasta la finalización de la operación de la Red Educativa del Bicentenario”.

Consulta No.2:

Punto 2.7 Horario del Servicio

2.7.1 El monitoreo del servicio se brindará en un horario de 7:00 a.m. a 21:00 de lunes a viernes.

2.7.2 Para la gestión remota de averías el horario deberá ser de 7:00 a.m. a 21:00 de lunes a viernes.

2.7.3 Para el soporte en sitio el horario de atención será de 7:00 a.m. a 17:00 de lunes a viernes.

2.7.4 Para la implementación del servicio e instalación de los equipos, el horario será en jornadas laborales de 5 días (lunes a viernes), según el horario de cada centro educativo, el cual típicamente es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., excluyendo feriados. El tiempo de implementación puede variar en caso de que el MEP o algún Centro Educativo no pueda ajustarse a estas condiciones.

10.7 Tiempos de atención y resolución

Prioridad del Evento	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	Horario del Servicio
Incidencia Crítica	15 minutos	4 horas	24 x 7
Incidencia Alta	30 minutos	8 horas	12 x 6
Incidencia Media	1 hora	24 horas	12 x 6
Incidencia Baja	1 hora	48 horas	12 x 6
Prioridad del Evento	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	Horario del Servicio
Solicitud Crítica	15 minutos	6 horas	24 x 7
Solicitud Alta	30 minutos	12 horas	12 x 6
Solicitud Media	1 hora	24 horas	12 x 6
Solicitud Baja	2 horas	48 horas	12 x 6

El horario 24 x 7 corresponde a disponibilidad de brindar el servicio las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana (lunes a domingo) de forma continua, sin exclusión de fines de semana o días no hábiles.

El horario 12 x 6 corresponde a disponibilidad de brindar el servicio 12 horas diarias (7:00 am a 7:00 pm), 6 días de la semana (lunes a sábado). En este caso los domingos y días no hábiles o feriados no se consideran dentro del alcance.

Consultas

Del horario de monitoreo es de 7x4x24.

Dado que la aclaraciones del Anexo #8, la respuesta a la pregunta 3 en la página 39 del indica que es 7x4x24 y al igual la respuesta de la pregunta 23 en la página 60 indica Monitoreo y atención de incidentes: 24x7x365. Favor confirmar el horario del monitoreo porque en el en el punto 2.7 se mantiene en Lunes a Viernes de 7.00hrs a 21.00hrs

Del horario de disponibilidad atención incidentes remoto

En el punto 10.7 Tiempos de atención y resolución indica que el horario de atención de la disponibilidad es de Lunes a Sábado de 7:00hrs a las 19:00hrs sin contar días no hábiles o feriados. Esto significa para que para el SLA este es horario que cuenta para la resolución de los incidentes. Sin embargo la gestión remota en el punto 2.7.2 indica que el horario es de 7:00 a.m. a 21:00 de lunes a viernes. Favor confirmar cual sería el horario de atención gestión de incidentes a partir del 2.7.2 dado que se tiene un SLA mayor en cobertura de horario que el punto indicado.

Respuesta de la Administración:

Se aclara:

Consulta 1: El monitoreo de la solución deberá ser 24x7. La atención de los casos en sitio o de forma remota, deberá brindarse en el horario establecido de 7am a 21pm de Lunes a Viernes.

Consulta 2: Entiéndase correctamente, que el horario de atención en sitio o de forma remota, deberá ser de 7am a 21pm de Lunes a Viernes.

Consultas ICE:

I Bloque:

De acuerdo a las notas de referencia, la Fundación Omar Dengo brinda las respuestas a las aclaraciones presentadas por mi representada el Instituto Costarricense de Electricidad, así como el de otros operadores.

Se procedió con la lectura de las respuestas brindadas, teniéndose la necesidad de solicitar ampliación en las respuestas, considerando que el cartel debe constituir un cuerpo de especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar, por lo que estima esta representación que los

aspectos técnicos son de gran relevancia para la mejor comprensión de la implementación del cartel.

Por tal razón, a continuación, se enumeran los requerimientos de ampliación de aclaración, con el fin de contar con sus buenos oficios para atender las consultas planteadas.

Se indicará el antecedente de cada aclaración, tal como se enviaron a consultar en la primera ocasión y posterior la respuesta dada por ustedes y la solicitud de ampliación, para una mejor comprensión:

CASO 1.

Referencia 4:

Cartel 2020PPI-000001-PROV-FOD, página 32, ítem 16 Cláusula Penal por atraso en los entregables, *"16.1 La FOD aplicará una cláusula penal por un monto de \$53.575 US dólares (cincuenta y tres mil quinientos setenta y cinco dólares americanos) por cada día hábil de incumplimiento por atraso en la fecha de los entregables del proyecto de acuerdo con lo estipulado en el Plan o Cronograma de trabajo aprobado. Este monto responde al 0,446% del monto total anual presupuestado por la FOD para la presente compra"*

Aclaración 5: ¿Se definirá un encargado por parte del MEP, que coordine las visitas de la adjudicada al momento de la instalación en cada Centro Educativo? Lo anterior, a fin de que no se presenten visitas o "salidas en falso" por parte de la adjudicataria y evitar perjuicios económicos y de tiempo.

Aclaración 6: Asimismo, considerar los congresos, vacaciones y demás eventos que provoquen cierre de los Centros Educativos, al respecto ¿se brindará un calendario de este tipo de eventos para que sea considerado en el cronograma de trabajo?

Aclaración 7: ¿Se definirá un mecanismo para documentar situaciones de salidas en falso no atribuibles a la adjudicada a fin de evitar la materialización de penalizaciones?

Respuesta de la administración:

Se aclara que todas las actividades de la presente contratación serán coordinadas a través de la FOD únicamente y será la FOD el único canal oficial de comunicación con el implementador para evitar las llamadas "salidas en falso" que se mencionan en la solicitud de aclaración. Se le recuerda igualmente, que el cronograma de instalaciones deberá ser coordinado previamente con la FOD y contar con la aprobación de esta última para ser efectivo.

En cuanto a si se brindará un calendario con los eventos que provoquen cierre de los centros educativos, este será revisado y entregado al contratista al iniciar el proceso de implementación

Ampliación de aclaración:

Como se indica, se establece a la FOD como canal oficial de comunicación para “evitar” las salidas en falso; pero en caso de darse, ¿cómo se aplicaría la cláusula penal?, ya que no le aplicaría al oferente, pero en aquellos casos que a pesar de las coordinaciones se presenta la salida en falso, ¿cuál sería la sanción para la FOD?

Respuesta de la Administración:

El régimen de multas que establece el cartel aplica para el contratista que resulte adjudicado en el presente proceso de contratación.

CASO 2

Referencia 5:

Cartel 2020PPI-000001-PROV-FOD, página 35, ítem 19 Multa por incumplimiento de SLA´s de Soporte Técnico (NOC y SOC) (MIST), el indicador Plazo de solución de incidente, se indica que el SLA debe considerar el plazo de solución del incidente y el mismo no es un incumplimiento del NOC/SOC, si se considera así, se haría una duplicación de la multa. Aclaración 8: ¿Cuál es el tiempo específico al cual se refieren en plazo?

Respuesta de la administración

La palabra Plazo en este punto, debe leerse correctamente como Tiempo, por lo tanto, el indicador al que hace referencia es el Tiempo de Resolución del Incidente.

Ampliación de aclaración:

La respuesta brindada no atiende la consulta, al preguntar sobre el plazo de la solución del incidente, se consulta como aplicaría la multa, ya que la multa por incumplimiento de SLA´s es sobre la solución total, no es solo por el SOC. Entonces ustedes al indicar que hay una multa por incumplimiento de SLA´s del NO/SOC, se estaría suponiendo que hay doble multa, por la solución general y por el NOC/SOC. Se agradece aclara si es doble multa.

Respuesta de la Administración:

Se aclara que el punto únicamente hace referencia al incidente reportado, ya sea en el NOC y el SOC y no a una falla generalizada de este servicio. Si se realiza un incidente de soporte a cualquiera de estos dos servicios, se debe cumplir con el SLA y aplica la multa indicada. Si el problema es generalizado en el NOC y el SOC de

forma que no se brinda el servicio a ningún centro educativo, aplicará la multa correspondiente por el incumplimiento de ese SLA. No se aplicará doble multa.

CASO 3

Referencia 15:

Cartel 2020PPI-000001-PROV-FOD, página 58, ítem 2.5 Tiempo de Implementación, “La oferta debe indicar el tiempo de implementación de los servicios, cronograma de implementación propuesto detallado de la solución que soportará el servicio, en días hábiles. El contratista cuenta con un total de 224 días hábiles para la finalización del proyecto proyectando una instalación y puesta en marcha de al menos 200 Centros Educativos por mes. El cronograma de trabajo deberá entregarse en un máximo de 2 semanas a partir de notificada la orden de compra. Este calendario deberá ser revisado y aprobado por FOD y MEP, de manera que corresponda con la lista priorizada de instalación según el Anexo #1”.

Aclaración 22: ¿En qué momento debe entregarse el cronograma de implementación, ya que, en primera instancia se menciona que debe adjuntarse a la oferta a presentar y luego que se otorgan 2 semanas para que se entregue el cronograma a partir de notificada la orden de compra?

Respuesta de la administración

Se aclara que el calendario de instalaciones deberá ser entregado con un máximo de 2 (dos) semanas posteriores a la entrega de la notificación de la orden de compra. Este cronograma deberá ser revisado y aprobado por la FOD previo al inicio de las actividades de instalación.

Ampliación de aclaración

Dada la aclaración que el cronograma se entregará posterior a la entrega de la notificación de la orden de compra, se queda en la aceptación de que el cronograma no se deberá entregar con la oferta en el día oficial de apertura, evitando cualquier exclusión de nuestra oferta por la no presentación de dicho cronograma. ¿Es eso correcto?

También es importante indicar que pasaría con el cronograma en aquellos casos fortuitos en donde por situaciones climáticas, o eventualidades naturales se debió suspender la implementación en centros educativos, dichos centros educativos de deberán calendarizar de nuevo y eso atrasaría la implementación en el tiempo indicado (224 días), ¿Cómo se analizaría las multas por este incumplimiento?

Respuesta de la Administración:

Se aclara que el cronograma no se deberá entregar al momento de presentar la oferta, sino hasta que el cartel sea adjudicado y se presente la orden de compra. Los casos fortuitos se atenderán individualmente y se revisarán los tiempos de entrega. Si

el evento por el cual no es posible realizar la instalación no es imputable al oferente, no se aplicarán las multas correspondientes y se reprogramará la instalación.

CASO 4

Referencia 25:

Cartel 2020PPI-000001-PROV-FOD, página 63, ítem A. Requerimientos del Componente de Conectividad a Internet: "1. Requerimiento...*Todos los servicios de Internet deben de incluir la instalación, puesta en operación, y el uso de un equipo terminal para un correcto aprovisionamiento (UTM, Modem, CPE o cualquier otro que aplique en cada caso). Estos servicios de Internet deben regirse bajo las condiciones respecto a la calidad, continuidad y confiabilidad bajo el marco del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) en su versión más reciente y actualizada.*

De la misma forma, el integrador debe proveer la capacidad de ajustar temporalmente el ancho de banda de un Centro Educativo previa coordinación con la FOD, en caso de que se requiera para actividades extraordinarias que ameriten mayor consumo ya sea por horas o días".

Aclaración 35: Aclarar el tema de disponibilidad del servicio, ya que en el punto 2.3 se solicita un 99.5% de disponibilidad y en el reglamento de SUTEL citado no se indica un porcentaje.

Aclaración 36: Los ajustes temporales mencionados, ¿son considerados como una ingeniería?

Respuesta de la administración

En el caso de la solicitud de aclaración número 35, se le aclara que prevalece el porcentaje de 99.5% solicitado por la administración en el cartel como SLA para este requerimiento.

Los ajustes temporales mencionados, deberán ser considerados y atendidos como solicitudes urgentes con alta prioridad, pues serán utilizados en actividades puntuales indicadas por la FOD caso que llegarán a suceder sin representar un costo adicional para la administración.

Ampliación de aclaración

¿Qué pasa cuando hay averías grandes como lo que nos pasó con el MEP, el clima y las ardillas?

Respuesta de la Administración.

Se aclara que la administración desconoce lo acontecido con "el MEP, el clima y las ardillas", por lo que no es posible referirse a la aclaración presentada. De la misma

forma, tampoco es posible referirse a situaciones anteriores sobre las cuales no tenemos control. Se mantiene lo indicado en la aclaración anterior.

CASO 5

Referencia 39:

Cartel 2020PPI-000001-PROV-FOD, página 100, párrafo 2: *"Debe entregar al órgano fiscalizador, los procedimientos detallados de reporte de averías, atención de problemas y procedimientos de operación del NOC"*.

Aclaración 56: Aclarar si los procedimientos solicitados son los ya establecidos para el NOC o se requieren procedimientos detallados o específicos para el FOD-MEP.

Respuesta de la administración

No se dio respuesta a la aclaración 56.

Respuesta de la Administración:

Se aclara que efectivamente los procedimientos a entregar son aquellos establecidos para el NOC y que sean aplicables al servicio contratado.

CASO 6

Con respecto a la respuesta de la pregunta 13, realizada por la empresa Telecable, página 79:

Pregunta 13

Requerimientos para el componente de sitios de agregación para el soporte de los servicios misceláneos de la red Se sugiere la utilización de sitios de agregación donde se ubicarán los servidores encargados de dar las funcionalidades de DNS, agregación de VPNs, DHCP, cualquier otro servicio que sea requerido para toda la red.

Consulta: 1. ¿Esto es alternativo, es decir el proveedor puede optar por no brindar esos sitios de agregación?

Consulta 2 ¿Cuáles deben ser las capacidades de los servicios y adicionales a los servicios mencionados como VPNs, DHCP (cantidad de IPs a brindar x tipo de sitio), DNS (cantidad de consultas x segundo necesarias x tipo de sitio),

Consulta 3. ¿cuál otro servicio se tendría que considerar?

Consulta 4. ¿Es un requerimiento de espacio y energía en Data Center o el proveedor debe incluir los servidores u otros detalles? En caso de ser este último favor especificar los alcances de los equipos. Agradecemos sus respuestas a las preguntas.

Respuesta de la Administración

Se aclara:

Consulta 1: Los servicios de agregación puede o no utilizarse y dependerán del diseño propuesto por el oferente. Se solicita cumplir con los requerimientos mínimos el cartel, por lo que, si el oferente considera que puede ofrecer los requerimientos solicitados sin sitios de agregación, puede hacerlo. En el caso de utilizar los sitios de agregación en nube o físicos, deberá ajustarse a los requerimientos solicitados para este punto en el cartel.

Consulta 2: Al ser este un servicio nuevo, no se cuenta con estadísticas acerca de la cantidad de solicitudes de DNS esperadas por este servicio. El oferente debe estimar que los servicios de DHCP y DNS debe ser capaces de brindar direccionamiento a todos los centros educativos solicitados en el cartel. El direccionamiento IP requerido tanto en IPv6 como en IPv4, se proporcionará a la contratista una vez adjudicada la oferta.

Consulta 3: No se tiene una lista de cualquier otro servicio pues lo que se solicita es que el sitio de agregación esté en capacidad de soportar servicios nuevos y no se vea limitado desde su definición.

Consulta 4: El proveedor debe incluir todo lo requerido para brindar el servicio, sea que implique servidores o cualquier otro equipo. Debe asegurarse de cumplir con todo lo requerido en el cartel.

Respuesta de la administración

1. Aunque la recomendación es utilizar sitios de agregación, queda a criterio del oferente si desea utilizarlos o no, en el tanto cumpla con todos los requerimientos para estos sitios. La FOD debe tener accesos a los servicios requeridos tal cual se solicita en el cartel. En caso de no utilizar servicios de punto de agregación, el oferente **deberá indicar en la cotización el costo del o los componentes que lo sustituyen.**

2. El direccionamiento IPv4 e IPv6 se brindará al oferente una vez adjudicado el cartel. En este se especifican los detalles de segmentación, cantidad de IPs entre otras. Se le recuerda al oferente, que al utilizar IPv6, todos y cada uno de los dispositivos, incluyendo aquellos en la LAN, contarán con una dirección visible dentro de la red, por lo que deben considerar esto en su propuesta. No se omite recordarle al posible oferente, que la configuración de los dispositivos LAN está fuera del alcance de este proyecto.

3. Se deben considerar los requerimientos especificados en el cartel. Cualquier otro requerimiento adicional, se informará de ser necesario, sin embargo, a la fecha, no se consideran otros requerimientos iniciales.

4. Referirse al punto 1. Es decisión del operador el tener sitios de agregación físicos o en la nube. Las especificaciones de los servidores a instalar, serán responsabilidad del implementador, quien deberá diseñar la solución de acuerdo a lo solicitado en este cartel. La FOD deberá tener acceso de monitoreo a estos sitios, para lo cual el proveedor deberá tomar las medidas necesarias para brindar estos accesos, tanto físicos como de software.

Ampliación de aclaración

En relación al punto 1 de la respuesta, les pedimos aclarar si en el escenario en que no se utilicen sitios de agregación, el oferente deberá brindar de forma local en cada Centro Educativo los servicios de seguridad de la red, incluyendo, pero no limitado a, filtrado de contenido, antivirus, IPS, antimalware anti ransomware, antispam, etc., indicando detalladamente la configuración de cada uno de los servicios requeridos según se establece en el punto 2.10.4 del pliego cartelario.

Adicionalmente, favor aclarar si en el escenario en que no se utilicen sitios de agregación, el oferente deberá brindar los servicios de seguridad en los centros educativos desde la instalación inicial o deben activarse bajo demanda.

En relación al punto 2 de la respuesta, en el escenario en que no se utilicen sitios de agregación, el requerimiento del dual Stack IPv4 e IPv6 deberá de ser atendido en cada Centro Educativo para así poder cumplir con lo establecido en el punto 4. Utilización de direccionamiento IPv4 / IPv6 del pliego cartelario.

Respuesta de la Administración.

Se aclara que el oferente debe considerar todos los componentes requeridos para brindar la solución. Queda a criterio el oferente la forma en que satisfará estos requerimientos. Se solicita al oferente que todos los servicios deberán ser administrados de forma centralizada. Si el oferente decide brindar los servicios de forma distribuida, debe asegurar que estos equipos serán administrados desde una consola central y que no se requerirán visitas a los sitios para actualizaciones, aplicación de políticas, modificaciones, etc. Tal cual lo indica el cartel igualmente, el servicio será por demanda.

Consulta No.6.

Considerando la atención de las aclaraciones necesarias tanto de mi representada y el de los otros operadores y con las respuestas que se siguen atendiendo, además se está a la espera de las modificaciones al cartel sobre las modificaciones solicitadas a la Contraloría General de la república, se les solicita su intervención y comprensión para prorrogar el plazo de entrega de las ofertas para el 15 de noviembre, tiempo prudente para ajustar todos los cambios necesarios.

Respuesta de la Administración:

En relación a la solicitud de prórroga, se le informa que el día de hoy se publicó el Aviso No.12, Oficio UCC-529- 2020-PROV-FOD mediante el cual se comunica la prórroga de la fecha de apertura para las **09 horas del viernes 06 de noviembre del 2020.**

En atención a las consultas presentadas, se procede a comunicar las siguientes aclaraciones de oficio:

ACLARACIÓN DE OFICIO:

Se aclara que, según la respuesta de la FOD a la audiencia especial conferida por la Contraloría General de la República en atención al recurso interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad, así como lo resuelto en la Resolución R-DCA-01016-2020 comunicado según Aviso No.5, Oficio UCC-454-2020-PROV-FOD del 29 de setiembre del 2020, **el cartel se modificó en los siguientes puntos**, se aclara que dichas modificaciones adquirieron firmeza desde el momento en que se notificó la resolución de la Contraloría General de la República:

Solicitud No.1:

1. Punto Primero: Dentro del pliego cartelario en el ítem 2.3.1.1 como requerimiento de los ingenieros del NOC Nivel 1, se solicita un grado mínimo de Bachillerato en Informática o Computación o Maestría, para lo cual deberá presentar copia del título que lo acredite.

Al respecto, se estima que el personal requerido es de nivel 1, solamente estará a cargo de la atención y resolución de las averías o requerimientos de nivel básico tales como: Atención telefónica y monitoreo.

La única finalidad es ser el punto de contacto único del Cliente para la atención de incidentes vía telefónica y utilizando un procedimiento preestablecido, para resolver las incidencias que se presentan comúnmente, en caso de que no sea capaz de

resolverla, escalará la misma al segundo nivel y tendría un tratamiento completamente diferente y acorde.

Debido a esto, no es necesario contar con profesionales con grado de Bachillerato en Informática o Computación o Maestría; tal como se solicita, ya que al ostentar un grado técnico se cuenta con la suficiente capacidad y formación necesaria para realizar dichas actividades a nivel básico, lo cual asegura el cumplimiento satisfactorio de atención Nivel 1.

Lo más importante para la FOD es garantizarse el grado de experiencia y cualidades del personal que estará a cargo de la atención de este NOC Nivel 1. Esto por cuanto la generalidad de empresas en el mercado para este nivel de atención ha sido soportada con personal con un grado académico de técnico.

En el caso de mi representada se limita injustificadamente su participación por cuanto el personal que tiene dispuesto para realizar estas actividades de atención telefónica y monitoreo, de manera que tendría que contratar otro tipo de personal profesional lo que limita la participación y encarecería la oferta sin razón alguna para ello.

Esta condición profesional requerida en el cartel resulta desproporcionada e irracional y la misma restringe el acceso al concurso. A manera de prueba, indico que en el caso de mi representada el recurso contratado es nombrado como técnico en Negocio de Telecomunicaciones (TNT3), en donde realiza las actividades de: Supervisión, coordinación, administración y ejecución de actividades técnicas y de adquisiciones, relacionadas con centros de gestión y de campo, programas de obras, plataformas que soportan los equipos, sistemas y redes de la Red Nacional de Telecomunicaciones (RNT), redes de soporte del negocio y los sistemas de información del Centro de Datos. Análisis, inspección, coordinación, recomendación, mantenimiento y gestión de la calidad en la aceptación de infraestructura y puesta en marcha e instalación de equipos, plataformas y sistemas. Lo anterior consta en el Anexo 1. Nuevo Modelo de Clasificación y Valoración de Clases oficializado a partir del mes de marzo del año 2017. Teniendo además los requisitos académicos de Bachiller en Educación Media y graduado como Técnico Medio y una experiencia mínima de tres años en actividades afines más lo adquirido desde su contratación por nuestra representada.

Ahora bien, conocemos que este es el caso de otras empresas que igual que el ICE atienden este tipo de Niveles de Servicio; por consiguiente, si esta condición permanece se está limitando la participación, no solo del ICE, sino de empresas en general y con ello se limita la FOD a obtener la mejor selección del contratista.

En virtud de lo anterior, se solicita que se acepte para este ítem 2.3.1.1 el título de nivel técnico para dar la debida atención de Nivel 1.

Respuesta de la Administración:

En relación a la objeción presentada por el recurrente, la misma fundamenta su solicitud en el supuesto de que la condición cartelaria *"limita injustificadamente su participación por cuanto el personal que tiene dispuesto para realizar estas actividades de atención telefónica y monitoreo, de manera que tendría que contratar otro tipo de personal profesional lo que limita la participación y encarecería la oferta sin razón alguna para ello"*.

Según lo anterior, esta Administración infiere que el recurso en este punto lo que pretende es que el pliego de condiciones cartelarias se adopte a las posibilidades reales de participación del recurrente, lo cual no es factible.

La Administración establece en el cartel los requerimientos mínimos en función al análisis de sus necesidades y de la complejidad del objeto contractual. Una condición que aplica, por igual, a todos los potenciales oferentes no limita, de manera "injustificada la participación" del recurrente por el hecho de que actualmente dentro de su planilla no cuente con el personal con las características técnicas o profesionales que se solicita en el cartel.

No obstante, según análisis de las responsabilidades requeridas para el desempeño del puesto mencionado en el cartel, se llega a determinar que el cambio sugerido por el recurrente puede desempeñar de manera satisfactoria las funciones requeridas, por lo que se procede a aceptar el cambio sugerido para que en el 4 ítem 2.3.1.1 se permita el título de nivel técnico medio en computación para dar la debida atención de Nivel 1.

Solicitud No.2:

2. Punto Segundo: En el punto 2.3.1.3 del Cartel se solicita: "certificación CCNA (o superior) o similares. Deberá presentar copia del título certificado que lo acredite". Es importante aclarar que la certificación CCNA es propietaria de CISCO, por lo que se considera está dirigido a un fabricante, siendo contraproducente por cuanto se violenta el principio de igualdad de trato y libre competencia y competencia que debe mediar en toda contratación. Se considera que otras fábricas también pueden brindar esta certificación con igual satisfacción para el objeto de esta contratación.

Es indispensable que la FOD establezca una adecuada y clara definición de estos términos "o superior o similar", estableciendo con claridad qué debe entenderse por similar y superior en el propio cartel, ello para evitar así confusiones y ambigüedades

con respecto a las especificaciones técnicas de los equipos, claridad que vendría a beneficiar a las partes del procedimiento concursal en cuestión y en especial al interés público, en tanto se lograría escoger de manera más certera, la oferta que cumpla de mejor manera con lo requerido técnicamente por la Administración, diluyendo la posibilidad de interpretaciones espurias durante la fase de evaluación.

Así mismo, siendo la limitación de dicha certificación, es contradictorio con lo mencionado en el punto 2.3.1.4 que indica: "debe ser certificado en las marcas de los equipos que se utilice para asegurar la idoneidad en la atención".

Por la limitación de un solo fabricante y contradicción en los puntos 2.3.1.3 y 2.3.1.4, se requiere se elimine el ítem 2.3.1.3.

Respuesta de la Administración: Se acepta la modificación de este punto para que los puntos 2.3.1.3 y 2.3.1.4 requieran personal capacitado en los equipos y las tecnologías que vaya a utilizar en la solución requerida garantizando así, el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el cartel. El oferente deberá presentar la evidencia objetiva de esta capacitación brindada por el fabricante de los equipos ofertados.

3. Punto Tercero: Dentro de pliego cartelario en el ítem 2.4.1.1 como requerimiento de los ingenieros del NOC Nivel 2, se solicita un grado mínimo de Licenciatura o Maestría en Ingeniería Telemática Eléctrica, Electrónica para lo cual deberá presentar copia del título que lo acredite. El personal de nivel 2 solamente estará a cargo de la atención y resolución de las averías o requerimientos de nivel intermedio como la atención y solución remota de incidentes.

Por medio del sistema de gestión de los incidentes que no puedan ser resueltos por el primer nivel y de aquellas que sean detectadas proactivamente por medio de las herramientas de gestión existentes, que cuenten con la capacidad y formación para ello.

Lo más importante para la FOD es garantizarse el grado de experiencia y cualidades del personal que estará a cargo de la atención de este NOC Nivel 2. Esto por cuanto la generalidad de empresas en el mercado para éste nivel de atención ha sido soportada con personal con un grado académico de técnico.

Esta condición profesional requerida en el cartel resulta desproporcionada e irracional y la misma restringe el acceso al concurso. A manera de prueba, indico que en el caso de mi representada el recurso contratado es nombrado como técnico en Negocio de Telecomunicaciones (TNT4), en donde realiza las actividades de: Dirección, supervisión y/o coordinación de las actividades relacionadas con el centro de gestión y puesta en marcha de los equipos, plataformas, sistemas y redes

de otros operadores. Inspección e intervención en la operación de los sistemas, investigación y participa en la planificación y diseño de nuevas tecnologías. Asesoría y auditoría de la calidad de equipos y sistemas y recomendaciones de mejoras, expansión y nuevos desarrollos de la Red Nacional de Telecomunicaciones (RNT). Lo anterior consta en el Anexo 1. Nuevo Modelo de Clasificación y Valoración de Clases oficializado a partir del mes de marzo del año 2017.

Teniendo además los requisitos académicos de Bachiller en Educación Media y graduado como Técnico Medio y una experiencia mínima de cinco años en actividades afines más lo adquirido desde su contratación por nuestra representada. Ahora bien, conocemos que este es el caso de otras empresas que igual que el ICE atienden este tipo de Niveles de Servicio; por consiguiente, si esta condición permanece se está limitando la participación, no solo del ICE, sino de empresas en general y con ello se limita la FOD a obtener la mejor selección del contratista.

Por lo tanto, se solicita que se acepte título de nivel técnico que garantice la satisfacción de la atención de Nivel 2.

Respuesta de la Administración:

Este punto del recurso es similar al del punto primero, en donde el recurrente alega que la condición cartelaria le restringe la participación, incluso, indica que el requerimiento es desproporcionado e irracional. Sin embargo; no se detalla porqué la condición cartelaria le restringe su participación al concurso o porqué resulta desproporcionada o irracional. Únicamente se limita a indicar que los requerimientos no coinciden con la estructura organizacional que poseen.

No obstante; según análisis de las responsabilidades requeridas para el desempeño del puesto mencionado en el cartel, se llega a determinar que el cambio sugerido por el recurrente puede desempeñar de manera satisfactoria las funciones requeridas, por lo que se procede a aceptar el cambio sugerido para que en el ítem 2.4.1.1 se acepte título de nivel técnico medio en computación que garantice la satisfacción de la atención de Nivel 2.

II Bloque:

Consulta No.1.

Ayer se recibió el listado actualizado, sin embargo hay 17 CE sin coordenadas, esto es importante para la ubicación y análisis. Podremos obtener estas coordenadas?

Respuesta de la Administración:

Se adjunta al presente oficio el archivo con la lista de centros educativos y coordenadas, correspondiente al Anexo No.1 Lista de Centros Educativos.

El presente oficio modifica o aclara el cartel única y exclusivamente en lo que se indica de manera expresa.

Sin más por el momento,

Erick José Agüero Vargas.
Jefe, Unidad de Compras y Contrataciones.
Dirección Financiero Administrativa.
Proveeduría Institucional.

Cc/ Minor Alfaro Cubero, Director Tecnologías Información.
Ana Marcela Alí Herrera, Directora Financiero Administrativa.
Marcelo Carvajal Monge, Gerente General.