

Lic. Erick Agüero Vargas
Jefe, Unidad de Compras y Contrataciones
Fundación Omar Dengo
Estimado Lic. Agüero

En respuesta a las aclaraciones solicitadas para el proceso de contratación:

Proceso de contratación 2021PPI-000001-PROV-FOD

“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.”

RESPUESTA REFERENCIA 25 ACLARACIÓN 37 ICE

“(…) Referencia 14:

Cartel 2021PPI-000001-PROV-FOD, página 37, ítem 5.3.3 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 20: ¿Cuál es el tiempo específico al cual se refieren en plazo?

Respuesta de la Administración: No hay claridad en la consulta presentada.

Replanteamiento de aclaración: Se replantea la pregunta: ¿Por qué se consideró el indicador “Plazo de solución de incidente” en dicho ítem?, ya que éste es un indicador de incumplimiento general dentro del SLA y no específicamente para el NOC/SOC. Por ésta razón se solicita modificar el ítem 5.3.3 eliminando el indicador “Plazo de solución de incidente” y sean incluidos en el ítem 5.3.1 o 5.3.4. ¿Además, se solicita aclarar si tanto el NOC y SOC deben tener exclusividad al servicio de la FOD, o se puede atender otros clientes?

Respuesta de la Administración al replanteamiento: Se modifican los siguientes párrafos de la Sección I.i.5 ítem 5.3.1 para que se lean de la siguiente manera:

5.3.1 Incumplimiento de SLAs Técnicos (MIT).

El incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) comprometidos por el proveedor por disponibilidad o calidad de cada servicio, por razones no imputables a Fundación Omar Dengo, será sancionado con las multas que se detallan a continuación.

MIT = $\sum(\text{Horas de Incumplimiento}) * (\text{Valor Mensual de la suma del componente de servicio afectado} \div 730 \text{ horas por mes})$

Donde:

Horas de incumplimiento = Suma del total horas durante las cuales a) incumplan los niveles acordados en el SLA en un centro educativo.

La multa final consiste en la sumatoria de todas las multas calculadas para cada centro educativo afectado o servicio afectado.

Se define el tiempo de incumplimiento de calidad de servicio como las horas durante las cuales se exceda cualquiera de los parámetros de SLA definidos, durante un mes.

Sin perjuicio de ello, en caso de circunstancias calificadas o en la medida que exista alguna compensación adecuada por el incumplimiento, lo cual deberá quedar justificado por escrito, el Administrador del Contrato podrá dejar sin efecto la sanción señalada.

Los párrafos anteriores deberán leerse de la siguiente manera:

5.3.1 Incumplimiento de SLAs Técnicos (MIT).

El incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) comprometidos por el proveedor por disponibilidad o calidad de cada servicio, por razones no imputables a Fundación Omar Dengo, será sancionado con las multas que se detallan a continuación.

MIT = $\sum(\text{Horas de Incumplimiento}) * (\text{Valor Mensual de la suma del componente de servicio afectado} \div 730 \text{ horas por mes})$

Donde:

Horas de incumplimiento = Suma del total horas durante las cuales a) incumplan los niveles acordados en el SLA en un centro educativo.

La multa final consiste en la sumatoria de todas las multas calculadas para cada centro educativo afectado o servicio afectado.

Se define el tiempo de incumplimiento de calidad de servicio como las horas durante las cuales se exceda cualquiera de los parámetros de SLA definidos, durante un mes.

Sin perjuicio de ello, en caso de circunstancias calificadas o en la medida que exista alguna compensación adecuada por el incumplimiento, lo cual deberá quedar justificado por escrito, el Administrador del Contrato podrá dejar sin efecto la sanción señalada.

Se consideran los SLAs:

- Plazo de solución del Incidente

Respuesta de la Administración al replanteamiento: Se modifican los siguientes párrafos de la Sección I.i.5 ítem 5.3.3 para que se lean de la siguiente manera:

5.3.3 Multa por Incumplimiento de SLAs de Soporte Técnico (NOC y SOC) (MIST):

MIST = $\sum(\text{Horas totales de Incumplimiento} * (\text{Valor Mensual del componente de servicio para el centro educativo afectado} \div 730 \text{ horas mensuales}))$

Donde:

Horas totales de Incumplimiento = Suma del total de atrasos acumulados en el mes de todos los tickets que no cumplan los SLAs de soporte Técnico.

Se consideran los SLAs:

- Tiempo de respuesta ante reporte (ticket) de Falla (Incidente)
- Plazo de entrega de Diagnóstico ante falla

- Plazo de solución del Incidente
- Plazo de entrega de Informe de Incidente
- Tiempo de respuesta a reporte (ticket) de problema en plataforma de gestión de servicios

El atraso se medirá individualmente como las horas o fracción de horas en exceso al límite de horas establecido para cada uno de estos SLA.

Valor Mensual del servicio: Valor mensual de la suma de todos los componentes de servicio para el o los centros educativos afectados.

El total de multa a cobrar será la sumatoria de todas las multas generadas por centro educativo afectado.

Los párrafos anteriores deberán leerse de la siguiente manera:

5.3.3 Multa por Incumplimiento de SLAs de Soporte Técnico (NOC y SOC) (MIST):

$MIST = \sum(\text{Horas totales de Incumplimiento} * (\text{Valor Mensual del componente de servicio para el centro educativo afectado} \div 730 \text{ horas mensuales})$

Donde:

Horas totales de Incumplimiento = Suma del total de atrasos acumulados en el mes de todos los tickets que no cumplan los SLAs de soporte Técnico.

Se consideran los SLAs:

- Tiempo de respuesta ante reporte (ticket) de Falla (Incidente)
- Plazo de entrega de Diagnóstico ante falla
- Plazo de entrega de Informe de Incidente
- Tiempo de respuesta a reporte (ticket) de problema en plataforma de gestión de servicios

El atraso se medirá individualmente como las horas o fracción de horas en exceso al límite de horas establecido para cada uno de estos SLA.

Valor Mensual del servicio: Valor mensual de la suma de todos los componentes de servicio para el o los centros educativos afectados.

El total de multa a cobrar será la sumatoria de todas las multas generadas por centro educativo afectado.

Replanteamiento de aclaración: ¿Además, se solicita aclarar si tanto el NOC y SOC deben tener exclusividad al servicio de la FOD, o se puede atender otros clientes?

Respuesta de la Administración al replanteamiento: Se aclara que, queda a criterio de cada Oferente que el uso del NOC y SOC sea exclusivo para el proyecto; sin embargo el Oferente deberá garantizar la estructura solicitada, SLA's y requerimientos establecidos en el cartel en todo momento.

"(...) Referencia 16:

Cartel 2021PPI-000001-PROV-FOD, en la página 39 del apartado J. Firma del Contrato se indica: "En caso de ausencia de contrato, el cartel, la oferta adjudicada y la orden de compra emitida tendrá validez de contrato (...)"

Aclaración 23: Se solicita eliminar, de manera que el contrato sea necesario.

Respuesta de la Administración: Se rechaza la solicitud de modificación planteada. Se reitera lo indicado en el punto, en el sentido de que, en ausencia de un contrato, la relación contractual se regirá según lo que establece el cartel, las modificaciones, la oferta adjudicada, la garantía de cumplimiento y la orden de compra.

Replanteamiento de aclaración: En razón de la complejidad técnica que implica el presente contrato, así como las características propias de cada proponente y en concordancia con su Reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios, nuestra solicitud se contrae a dos aspectos:

a. Atender debidamente los compromisos válidamente asumidos en la contratación, en forma completa y oportuna.

b. Prestar la adecuada colaboración al contratista para que este a su vez pueda ejecutar sin obstáculos y en forma idónea el objeto de la contratación.

Por todo lo anterior, reiteramos para su consideración la suscripción de un contrato que incluya las condiciones cartelarias, así como los términos de la oferta adjudicada (cronograma, plan de implementación entre otros), todo en aras de una sana ejecución contractual que brinde seguridad jurídica para las partes.

Respuesta de la Administración: Solicitud de modificación rechazada el requerimiento o indicación cartelaria se mantiene vigente.

Se reitera a los potenciales oferentes que esta disposición cartelaria es una condición facultativa de la Administración, que no requiere de una modificación del cartel.

Los puntos que señalan del Reglamento de Compras y Contrataciones son condiciones de acatamiento en la ejecución del proceso, en el tanto los deberes y derechos de las partes se formalizan con la emisión de la orden de compra.

No se omite indicar que el punto "objettato" o señalado en la consulta no constituye una violación a los principios de contratación administrativa, en especial el de la libre participación, por lo que la Administración no encuentra justificaciones de peso para cambiar una condición cartelaria que además es de carácter facultativo en la ejecución del contrato (es decir, la Administración determinará si hace el contrato o si por el contrario, ejecuta el mismo a partir de los derechos y obligaciones que se formalizan con la orden de compra).

"(...) Referencia 22:

Cartel 2021PPI-000001-PROV-FOD, página 47, ítem 5. De la sección II. Desglose de precios Formato de Presentación de la Propuesta Técnico-Económica, Propuesta Técnica, Tabla, línea 3, Sitios de agregación para el soporte de los servicios misceláneos de la red, se indica la cantidad de 2, sin embargo, se solicita costo mensual del sitio principal y el sitio alterno requeridos para soportar todos los componentes misceláneos del servicio por cada centro educativo (...)"

Aclaración 31: Se solicita aclarar si es requerido expresamente el costo por cada Centro Educativo.

Respuesta de la Administración: Se aclara que el costo de los dos sitios de agregación (principal y alterno) debe indicarse por centro educativo.

Replanteamiento de aclaración: Se solicita aclarar, si en la solución técnica diseñada no se requiere de los sitios de agregación ¿se puede omitir el costo de dicho elemento en el desglose de precios?

Respuesta de la Administración al replanteamiento: Respecto a la consulta presentada, es importante aclarar que, 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 establecidos en el cartel.

La FOD debe tener accesos a los servicios requeridos tal cual se solicita en el cartel, independientemente de la utilización o no de los sitios de agregación.

Se aclara que, el Oferente deberá contemplar en la cotización todos los costos en los que incurrirá para prestar el servicio según lo requerido en el cartel. La oferta deberá presentarse según el formato establecido en el cartel.

"(...) Referencia 37:

Cartel 2021PPI-000001-PROV-FOD, página 69 ítem 2.8.1 del 2.8 Plazo de la Contratación se indica: "La oferta debe incluir el tiempo de permanencia del servicio por un periodo de 180 meses contados a partir de recibida la última instalación, y deberá incluir en su propuesta económica los precios mensuales para cada periodo (...)"

Aclaración 55: Se solicita modificar el título, dado a que los 180 meses se refiere únicamente al plazo de permanencia del servicio y no al plazo total de la contratación.

Replanteamiento de aclaración: Está pendiente la respuesta a la aclaración.

Respuesta de la Administración al replanteamiento: No se acepta modificar el título de la Sección V.B.2 ítem 2.8, página 68. Se aclara que, el plazo de la contratación corresponde 180 meses o 15 años de permanencia del servicio objeto, más los 150 días hábiles que se tienen para realizar la instalación, implementación y puesta en marcha de los centros educativos de la base inicial.

"(...) Referencia 38:

Cartel 2021PPI-000001-PROV-FOD, página 69 en ítem 2.9.1 sobre el Procedimiento de Sustitución de Equipos en caso de robo se indica: "El robo o hurto de los equipos de telecomunicaciones no constituyen caso fortuito, por lo que los SLAs del servicio continuarán en efecto. El Contratista deberá contar con equipo de telecomunicaciones disponible para reemplazar a la brevedad y restaurar el servicio en el centro educativo de acuerdo con los requerimientos de niveles de servicio acordados.

El nuevo equipo o partes sustitutas deberán ser iguales, superiores o equivalentes al equipo reemplazado. Para esto, el implementador deberá enviar las especificaciones técnicas al contratante para su validación (...)"

Aclaración 56: Se solicita modificar, ya que es correcto que no es un caso fortuito, pero sí es un hecho de un tercero, ajeno al contratista, por lo que el costo-consecuencia por robo del equipo se debería asumir por parte del centro educativo y no aplica alguna multa por el hecho.

Respuesta de la administración: Se aclara que, si bien es cierto es un hecho ocasionado por un tercero el Contratista deberá asegurar la continuidad del servicio y reemplazar el equipo a la mayor brevedad independientemente de la causa que originó la falla.

Replanteamiento de aclaración: Queda claro que se asegura con la continuidad del servicio y el reemplazo, pero no se brindó respuesta sobre la aplicación de la multa, ya que, por atender un hecho de un tercero, no se debe aplicar ninguna multa por el hecho.

Respuesta de la Administración al replanteamiento: Se aclara que, Al tratarse de un servicio público educativo, el contratista debe asegurar la continuidad de la conectividad y los servicios asociados objeto de este cartel, por lo que deberán de tomar las previsiones respectivas. El régimen de multas fue establecido atendiendo esta condición.

"(...) Referencia 41:

Cartel 2021PPI-000001-PROV-FOD, página 70, ítem 2.10.4: "En ambos casos el oferente deberá brindar de forma centralizada los servicios de seguridad de la red, incluyendo, pero no limitado a, filtrado de contenido, antivirus, IPS, antimalware, anti ransomware, anti spam, etc., indicando detalladamente la configuración de cada uno de los servicios requeridos en este cartel (...)"

			los Mbps será el importe a facturar.				
			*Observaciones: 1.. 2.				
02	seguridad /inteligencia de borde para cada centro educativo	servicios de filtrado de contenido según demanda, IPS, Firewall, Antivirus y cualquier otro servicio de resguardo de la seguridad de la red en el perímetro.	Para cada centro educativo se definirá una base inicial de sitios que requerirán este servicio, ya que actualmente no cuentan con otras tecnologías que lo permitan. Debe presentarse desglosado por tamaño de según los 2,057 centros educativos (muy pequeño, pequeño, mediano, grande, muy grande y gigante) según anexo 1. Deberá ser capaz de atender al menos 2,057	Centro Educativo	Costo unitario mensual por el componente que permita la gestión de seguridad e inteligencia del servicio en un centro educativo.	99.5%	Mensual contra mes vencido

Aclaración 63: Se solicita aclarar lo antes indicado, ya que resultado contradictorio con lo señalado en el ítem 2 de la página 60 sobre el desglose de precios en la columna 2 refiriéndose a la Seguridad de la Red en el perímetro por cada centro educativo (ver imagen).

Respuesta de la Administración: En aviso 8 indican que debemos replantear debido a que no es clara la solicitud.

Replanteamiento de aclaración: Se solicita aclarar, ya que por un lado se indica, que los servicios de seguridad de la red se deben brindar de manera centralizada y en el desglose de la imagen, se indica que se debe brindar en el perímetro y por demanda, de manera que no se establece la forma en que se debe brindar los servicios de seguridad: ¿centralizada o por perímetro?

Respuesta de la Administración al replanteamiento: Es responsabilidad del Oferente determinar la mejor manera de brindar estos servicios según su propuesta de solución.

"(...) Referencia 42:

Cartel 2021PPI-000001-PROV-FOD, página 70, ítem 2.10.6 Plataforma unificada con gestión centralizada (deseable desde la nube), Nota, "...En el caso de utilizar más de una herramienta

para el control de los equipos (dashboards), se debe garantizar que todos los informes y estadísticas solicitadas por FOD se presenten de manera unificada (...)”.

Aclaración 64: Se solicita aclarar a qué se refiere con gestión centralizada, ya que si es una gestión centralizada no se debería indicar la posibilidad de utilizar más de una herramienta para el control de los equipos (dashboards).

Respuesta de la administración: El Oferente debe replantear esta consulta, dado que no es clara la solicitud.

Replanteamiento de aclaración: siendo que el cartel no contiene un glosario con los principales términos técnicos, se solicita nos indiquen desde su criterio, ¿qué se entiende con gestión centralizada?

Respuesta de la Administración al replanteamiento: Se aclara que, todos los equipos que formen parte de la propuesta de solución del Oferente, deberán ser administrados bajo una única consola que permita por ejemplo pero no limitado a monitorear equipos, actualizar software, proporcionar nuevos equipos, entre otros. De tal forma, que no sea necesario tener que desplazarse a cada centro educativo para realizar cualquier acción diferente a la conexión física del equipo gestionado.

“(...) Referencia 45:

Cartel 2021PPI-000001-PROV-FOD, página 72 se indica: “Considerando el estado de emergencia sanitaria en la que se encuentra el país y con la finalidad de satisfacer el interés público educativo a la mayor brevedad, se permitirá al contratista valorar la opción de implementación de enlaces híbridos temporales con el fin de cumplir con el cronograma de instalación de la presente contratación. Esta opción de enlace híbrido aplicará siempre y cuando el contratista garantice que a través de dicho enlace se respetarán los anchos de banda, simetrías y niveles de servicio establecidos para cada centro educativo, además de cumplir con todos los requerimientos mínimos del cartel.

La opción de instalar un enlace híbrido en un centro educativo deberá contar con la autorización expresa de la Fundación, previa presentación de solicitud debidamente fundamentada para su análisis correspondiente (...)”.

Aclaración 70: Se solicita modificar, dado que el enlace híbrido es temporal, la posibilidad de establecer que la escalabilidad, sea un porcentaje del ancho de banda del total solicitado inicialmente para el centro educativo, esto en aras de optimizar el equipamiento requerido para estos enlaces temporales, conociendo que deben ser retirados y trasladados a fibra óptica en un plazo no mayor a un año. Esto es de beneficio para la FOD al permitir presentar una oferta más económica, lo que incide en la cantidad de usuarios que se podrán cubrir en un futuro. Es importante tomar en cuenta que la escalabilidad hasta 500 Mbps y una vida útil de 10 años, para estos equipos temporales, representaría un costo oneroso para los oferentes, los cuales por fuerza deberían ser trasladados al precio ofertado por el servicio solicitado. Aclarando que se deben mantener los requisitos restantes solicitados en este cartel.

Respuesta de la administración: Se toma nota de la sugerencia, y se modificará este requerimiento para los enlaces híbridos.

Replanteamiento de aclaración: Se está a la espera del cartel con la modificación indicada.

Respuesta de la Administración al replanteamiento: Se modifican los siguientes párrafos de la Sección VI.A.1 del cartel para que se lean de la siguiente manera:

“Considerando el estado de emergencia sanitaria en la que se encuentra el país y con la finalidad de satisfacer el interés público educativo a la mayor brevedad, se permitirá al contratista valorar la opción de implementación de enlaces híbridos temporales con el fin de cumplir con el cronograma de instalación de la presente contratación. Esta opción de enlace híbrido aplicará siempre y cuando el contratista garantice que a través de dicho enlace se respetarán los anchos de banda, simetrías y niveles de servicio establecidos para cada centro educativo, además de cumplir con todos los requerimientos mínimos del cartel”.

“La opción de instalar un enlace híbrido en un centro educativo deberá contar con la autorización expresa de la Fundación, previa presentación de solicitud debidamente fundamentada para su análisis correspondiente”.

Los párrafos anteriores deberán leerse de la siguiente manera:

Considerando el estado de emergencia sanitaria en la que se encuentra el país y con la finalidad de satisfacer el interés público educativo a la mayor brevedad, se permitirá al contratista valorar la opción de implementación de enlaces híbridos temporales con el fin de cumplir con el cronograma de instalación de la presente contratación. Esta opción de enlace híbrido aplicará siempre y cuando el contratista garantice que a través de dicho enlace se respetarán los anchos de banda, simetrías y niveles de servicio establecidos para cada centro educativo, además de cumplir con todos los requerimientos mínimos del cartel.

Siendo que los enlaces híbridos serán temporales, no será requerido una escalabilidad de hasta 500 Mbps y una vida útil de 10 años.

Se elimina la autorización previa de la FOD para la instalación temporal de enlaces híbridos descrita anteriormente, correspondiendo a cada oferente valorar, al momento de formular su oferta, su conveniencia, sin que esto implique un costo adicional para la FOD.

Se reitera que los enlaces híbridos son temporales. Después del tiempo establecido en el cartel, el Oferente deberá asegurarse de instalar el enlace de acuerdo a los requerimientos del cartel en cuanto al medio de transporte, anchos de banda, simetría y sobresuscripción requeridos, sin costo adicional para la FOD.

Se reitera que esta opción de enlace híbrido aplicará siempre y cuando el Contratista garantice que a través de dicho enlace se respetarán los anchos de banda, simetrías y niveles de servicio establecidos para cada centro educativo, además de cumplir con todos los requerimientos mínimos del cartel.

Se aclara que, el Oferente deberá contemplar en la cotización todos los costos en los que incurrirá para prestar el servicio según lo requerido en el cartel. La oferta deberá presentarse según el formato establecido en el cartel.

Cada oferente deberá valorar, al momento de formular su oferta, su conveniencia de utilizar enlaces híbridos, sin que esto implique un costo adicional para la FOD. La oferta presentada deberá corresponder a los enlaces definitivos en fibra óptica.

“(…) Referencia 50:

Cartel 2021PPI-000001-PROV-FOD, página 77, ítem 4.3 Sobresuscripción indica: “Los anchos de banda recomendados deben ser garantizados por cada proveedor de servicios, los enlaces requeridos deberán ser sin sobresuscripción. Entiéndase como sobresuscripción toda la infraestructura del enlace, desde el centro educativo hasta la salida de internet (...)”.

Aclaración 79: Se solicita aclarar el requerimiento de sobresuscripción solicitado, ya que en el punto A.1 se indica que se requiere 1:1 y difiere con lo citado en este punto (3.3).

En vista de que todavía nos encontramos con varios vacíos en el proceso de aclaraciones, aún pendientes de responder por la FOD, lo cual nos impide formular una oferta satisfactoria a la Fundación Omar Dengo y aunado a que estamos a la espera de la versión final del cartel con las aclaraciones y modificaciones, tal como lo solicitó la Contraloría General de la República, se solicita respetuosamente que el plazo de la apertura sea prorrogada por 15 días hábiles, entendiendo la importancia que reviste para el país este proyecto.

Respuesta de la Administración: Con respecto a la prórroga, se debe referir al aviso No.13 que contiene el oficio UCC-227-2021-PROV-FOD.

Con respecto a la simetría (1:1), se refiere al ancho de banda de bajada y de subida (Punto 4.4), el cual, en este caso, debe ser la misma en ambas vías. La sobresuscripción (punto 4.3), se refiere a la cantidad de usuarios que comparten el enlace asignado. La valoración que realiza el posible oferente es equivocada en cuanto asume que ambos conceptos son el mismo, por ende, se mantiene lo dicho en el cartel.

Sin más por el momento, quedo atento

Saludos

Ing. Minor Alfaro Cubero
Director de Tecnología
Fundación Omar Dengo