

**INFORME PARA LA ETAPA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y  
ACLARACIONES/MODIFICACIONES DEL PROCESO NRO. RI-INV-CFNGYE-009-2020 PARA  
LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE  
SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86**

**1. ANTECEDENTES**

Mediante Resolución Nro. CFN-B.P.-GEAD-2020-0140-R de fecha 12 de enero de 2021, la Gerente administrativa subrogante, resolvió **AUTORIZAR** el inicio del proceso de Invitación y Selección Nro. **RI-INV-CFNGYE-009-2020** para la contratación del **SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86**, con un presupuesto referencial de USD \$106,343.52 (Ciento seis mil trescientos cuarenta y tres 52/100 Dólares Americanos) más IVA, y con un plazo de ejecución de 380 días calendario, contados a partir de la suscripción del contrato.

Mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-GEAD-2021-0022-M, de fecha 12 de enero de 2021, se designó al suscrito, para que actúe en la etapa precontractual del proceso para la contratación del **SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86**.

El 12 de enero de 2021 fue publicado en la página web de la CFN B.P. ([www.cfn.fin.ec](http://www.cfn.fin.ec)), el proceso de Invitación y Selección Nro. **RI-INV-CFNGYE-009-2020** para la contratación del **SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86**.

**2. PREGUNTAS REALIZADAS POR LOS OFERENTES**

De conformidad con el cronograma del proceso el 14 de enero de 2021 a las 19h00 se cumplió la fecha límite para formular preguntas por parte del oferente invitado a participar en el proceso **RI-INV-CFNGYE-009-2020** para la contratación del **SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86**, fecha en la cual se verificó que el oferente invitado a participar en el proceso, realizó las siguientes preguntas:

**Pregunta 1:**

*“En los términos de referencia; anexo 1; se solicita: “Tiempos de respuesta y reparación para el servicio: El servicio de soporte técnico se realizará en modalidad 8X5 NBD (Siguiendo Día Laborable) para las ciudades de Quito, Guayaquil, Loja, Cuenca, Machala, Manta, Ibarra, Latacunga, Esmeraldas, Ambato y Riobamba.*

*Prioridades y tiempos de atención:*

*o Prioridad Alta: Cuando el servicio o equipo se encuentre caído lo cual impacta a la disponibilidad. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su registro es de 1 hora.*

*o Prioridad Media: Cuando se tenga una degradación en el servicio; pero este aún no afecta la disponibilidad del servicio o equipo. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su registro es de 4 horas.*

*o Prioridad Baja: Cuando no hay afectación a la disponibilidad del servicio o no hay degradación del servicio, pero se requiere ejecutar un soporte técnico. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su registro es de 8 horas.”;*

*¿Entendemos que las prioridades y tiempos de atención rigen bajo la modalidad 8X5 NBD (Siguiendo Día Laborable) que solicita para los tiempos de respuesta y reparación? Por favor su confirmación.”*

### **Respuesta 1:**

Se confirma y ratifica que la modalidad para trabajar es 8X5 NBD (Siguiendo Día Laborable) para las ciudades de Quito, Guayaquil, Loja, Cuenca, Machala, Manta, Ibarra, Latacunga, Esmeraldas, Ambato y Riobamba.

### **Pregunta 2:**

*Sección I Invitación - ítem 4: El tamaño del correo electrónico (incluido los archivos adjuntos) no podrá superar los 10MB (megabytes). En el caso de exceder el tamaño de capacidad indicado en el punto anterior, las ofertas podrán remitirse en varios correos, para lo cual se deberá indicar en el asunto: la oferta; el número de correo y la cantidad de partes en que se lo remitirá, por ejemplo (Oferta Parte 1 de 4).*

*Por experiencia en procesos anteriores la oferta pesará más de 10MB, por lo tanto, para que la descarga de la oferta sea más rápida y sencilla de consolidar se podría enviar por el mail registrado en el SOCE de AKROS, ¿el link de descarga ya sea por WeTransfer o Microsoft Office 365? Con esto se descargaría la carpeta completa facilitando su revisión. Agradecemos su confirmación para evitar inconvenientes en el envío.*

### **Respuesta 2:**

De conformidad con lo indicado en el numeral 4 de la Invitación de la Sección I de las condiciones particulares de los pliegos, se ratifica lo siguiente:

- El tamaño del correo electrónico (incluido los archivos adjuntos) no podrá superar los 10MB (megabytes)
- En el caso de exceder el tamaño de capacidad indicado en el punto anterior, las ofertas podrán remitirse en varios correos, para lo cual se deberá indicar en el asunto: la oferta; el número de correo y la cantidad de partes en que se lo remitirá, por ejemplo (Oferta Parte 1 de 4).

### **3. MODIFICACIONES A LOS PLIEGOS**

*“De conformidad con el numeral 1.7 Modificación del pliego, de la Sección I de las condiciones de los pliegos que indica: “1.7. Modificación del pliego: La máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado según corresponda, podrán emitir aclaraciones o modificaciones respecto de las condiciones particulares del pliego, por propia iniciativa o por pedido del oferente invitado, siempre que éstas no alteren el presupuesto referencial ni el objeto del contrato, modificaciones que deberán ser notificadas al proveedor invitado, mediante el correo electrónico comprascfn@cfn.fin.ec, hasta el término máximo para responder preguntas”*

Se sugiere realizar las siguientes modificaciones a los pliegos del presente proceso de contratación:

#### **Modificación 1:**

En el numeral 4.2.4. de la sección IV “Evaluación de la oferta técnica” de las condiciones particulares de los pliegos:

#### **Donde dice:**

*“El oferente deberá acreditar al menos 2 años de experiencia en la ejecución de proyectos finalizados en la provisión del Servicio de mantenimiento y soporte técnico de servidores de la plataforma HP x86, con la presentación mínima de 2 certificados de mínimo 1 año cada uno, de diferentes clientes, que sumados alcancen al menos el 20% del presupuesto referencial de la presente contratación, para lo cual deberá*

*presentar certificados o actas de entrega recepción definitiva de contratos ejecutados durante los últimos 15 años previos a la publicación del presente procedimiento”.*

**Reemplazar por:**

*“El oferente deberá acreditar **al menos 2 años de experiencia en la ejecución de proyectos finalizados en la provisión del Servicio de mantenimiento y soporte técnico de servidores de la plataforma HP x86,** para lo cual deberá presentar **certificados o actas de entrega recepción definitiva de contratos ejecutados, por el 10% del presupuesto referencial de la presente contratación, durante los últimos 5 años previos a la publicación del presente procedimiento”.***

**Modificación 2:**

En el numeral 4.2.3.1. de la sección IV “Evaluación de la oferta técnica” de las condiciones particulares de los pliegos:

**Donde dice:**

*“El profesional designado como Supervisor, deberá acreditar al menos 1 año de experiencia dentro de los últimos 5 años previos a la publicación del presente procedimiento, como Coordinador, Supervisor o Administrador en la ejecución de proyectos/contratos (ejecutados y finalizados) de similares características al presente proceso de contratación, con la presentación mínima de 1 certificado que valide el tiempo de experiencia requerido.*

*Entiéndase como proyectos de similares características al presente proceso de contratación a los relacionados con el SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86.*

*La experiencia será acreditada con la presentación del respectivo certificado, en el cual se detalle al menos la siguiente información:*

- *Fecha de emisión del certificado,*
- *Nombres de la persona,*
- *Cargo que desempeñó la persona,*
- *Nombre de la contratante (personal natural o jurídica) a la que prestó sus servicios,*
- *Plazo (fecha de inicio y fin del proyecto),*
- *Descripción del proyecto en que participó (relacionado al objeto de la contratación),*
- *Nombre, cargo y firma legible de quien suscribe el certificado.*

*Los certificados emitidos por personas jurídicas, se aceptarán en tanto y cuanto sean suscritos por el representante legal, gerente general, presidente, apoderado, gerente de recursos humanos o gerentes de área de la persona jurídica que acredite la experiencia del personal.*

*Adicionalmente se deberá adjuntar:*

- *Copia del título profesional o impresión de la página del SENESCYT, en la cual se verifique su nivel de educación.*
- *Un (1) certificado que demuestre que ha realizado un curso o taller en Gestión de proyectos dentro de los últimos 5 años.”*

### Reemplazar por:

*“Deberá acreditar 1 año de experiencia como **Coordinador, Supervisor o Administrador** en proyectos de servicio técnico para servidores HP x86, para lo cual deberá presentar **certificados o actas de entrega recepción definitiva** de proyectos ejecutados dentro de los **últimos 5 años**.”*

*Se reconocerá la experiencia adquirida en relación de dependencia, si el certificado emitido por el Contratista o Máxima Autoridad de la Entidad Contratante o máxima autoridad del Área Requirente o Máxima Autoridad de Talento Humano de la Entidad Contratante demuestra su participación efectiva, como empleado privado o servidor público, en la ejecución del proyecto.*

*Además, junto con la presentación de los certificados y/o actas de entrega recepción definitiva, deberán presentar en caso de relación de dependencia la documentación pertinente del IESS (Historia Laboral) y en caso de prestación de servicios profesionales (el contrato y las facturas) correspondientes.*

*Los certificados deben contener por lo menos la siguiente información:*

- a) Nombre de la entidad contratante;*
- b) Descripción del proyecto;*
- c) Periodo de ejecución del proyecto (especificar periodo) y monto;*
- d) Nombre de la empresa encargada del proyecto;*
- e) Dirección y número de teléfono del otorgante del certificado;*
- f) Nombre, cargo y firma de la persona otorgante del certificado.*

*Adicionalmente se deberá adjuntar:*

- Un (1) certificado que demuestre que ha realizado un curso o taller en Gestión de proyectos dentro de los últimos 5 años.”*

*Nota: Se reconocerá la experiencia adquirida en relación de dependencia, si el certificado emitido por el empleador demuestra su participación efectiva, en la ejecución de determinado objeto contractual.”*

### Modificación 3:

En el numeral 4.2.3.2 de la sección IV “Evaluación de la oferta técnica” de las condiciones particulares de los pliegos:

#### Donde dice:

*“El profesional designado como Técnico deberá acreditar experiencia de al menos 1 año dentro de los últimos 5 años previos a la publicación del presente procedimiento, como Técnico en proyectos/contratos (ejecutados y finalizados) de similares características al presente proceso de contratación, con la presentación mínima de 1 certificado que valide el tiempo de experiencia requerido.*

*Entiéndase como proyectos de similares características al presente proceso de contratación a los relacionados con el SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86.*

*La experiencia será acreditada con la presentación del respectivo certificado, en el cual se detalle al menos la siguiente información:*



- Fecha de emisión del certificado,
- Nombres de la persona,
- Cargo que desempeñó la persona,
- Nombre de la contratante (personal natural o jurídica) a la que prestó sus servicios,
- Plazo (fecha de inicio y fin del proyecto),
- Descripción del proyecto en que participo (relacionado al objeto de la contratación),
- Nombre, cargo y firma legible de quien suscribe el certificado.

Los certificados emitidos por personas jurídicas, se aceptarán en tanto y cuanto sean suscritos por el representante legal, gerente general, presidente, apoderado, gerente de recursos humanos o gerentes de área de la persona jurídica que acredite la experiencia del personal.

Adicionalmente se deberá adjuntar:

- Copia del título profesional o impresión de la página del SENESCYT, en la cual se verifique su nivel de educación.
- Un certificado emitido por el fabricante de los servidores HP X86 que demuestre que ha recibido por lo menos 1 curso/taller relacionado al objeto de la presente contratación dentro de los últimos 5 años”.

**Reemplazar por:**

“Deberá acreditar **1 año** de experiencia como **Técnico**, en proyectos de **servicio técnico para servidores HP x86**, para lo cual deberá presentar **certificados o actas de entrega recepción definitiva** de proyectos ejecutados dentro de los **últimos 5 años**.”

Se reconocerá la experiencia adquirida en relación de dependencia, si el certificado emitido por el Contratista o Máxima Autoridad de la Entidad Contratante o máxima autoridad del Área Requirente o Máxima Autoridad de Talento Humano de la Entidad Contratante demuestra su participación efectiva, como empleado privado o servidor público, en la ejecución del proyecto.

Además, junto con la presentación de los certificados y/o actas de entrega recepción definitiva, deberán presentar en caso de relación de dependencia la documentación pertinente del IESS (Historia Laboral) y en caso de prestación de servicios profesionales (el contrato y las facturas) correspondientes.

Los certificados deben contener por lo menos la siguiente información:

- a) Nombre de la entidad contratante;
- b) Descripción del proyecto;
- c) Periodo de ejecución del proyecto (especificar periodo) y monto;
- d) Nombre de la empresa encargada del proyecto;
- e) Dirección y número de teléfono del otorgante del certificado;
- f) Nombre, cargo y firma de la persona otorgante del certificado.

Adicionalmente se deberá adjuntar:

- Un certificado emitido por el fabricante de los servidores HP X86 que demuestre que ha recibido por lo menos 1 curso/taller relacionado al objeto de la presente contratación dentro de los últimos 5 años”.

Nota: Se reconocerá la experiencia adquirida en relación de dependencia, si el certificado emitido por el empleador demuestra su participación efectiva, en la ejecución de determinado objeto contractual.”

#### **Modificación 4:**

En el numeral 4.2.5 de la sección IV “Evaluación de la oferta técnica” de las condiciones particulares de los pliegos:

#### **Donde dice:**

- *“Con el fin de asegurar el nivel de servicio (SLA), calidad de soporte y seguimiento a los incidentes que se generen, el oferente deberá tener un Service Desk. (La mesa de servicio debe ser del oferente, no del fabricante). Debe indicar el link de acceso para aperturas de casos y número telefónico disponible para comunicación directa con el proveedor. El oferente deberá presentar en su oferta el respectivo procedimiento, lo suficientemente claro, para abrir casos de atención y soporte técnico; mismo que se lo podrá realizar mediante llamada telefónica, correo electrónico y/o desde el portal web del proveedor (Service Desk).*
- *Un (1) certificado vigente donde el fabricante (HP) de los servidores objeto de la presente contratación, acredite que el proveedor es un distribuidor/canal autorizado”.*

#### **Reemplazar por:**

- *“Con el fin de asegurar el nivel de servicio (SLA), calidad de soporte y seguimiento a los incidentes que se generen, el oferente deberá tener un Service Desk. (La mesa de servicio debe ser del oferente, no del fabricante). Debe indicar el link y una captura de pantalla del portal web de acceso para aperturas de casos y número telefónico disponible para comunicación directa con el proveedor.  
El oferente deberá presentar en su oferta el respectivo procedimiento, lo suficientemente claro, para abrir casos de atención y soporte técnico; mismo que se lo podrá realizar mediante llamada telefónica, correo electrónico y/o desde el portal web del proveedor (Service Desk).*
- *Un (1) certificado vigente a la fecha de presentación de la oferta, donde el fabricante (HP) de los servidores objeto de la presente contratación, acredite que el proveedor es un distribuidor/canal autorizado.”*

Particular que se informa para los fines consiguientes.

Mgs. Jaime Nicolás Fuseau Ayala  
**Ingeniero de Servidores y Sistemas Operativos 1**  
**CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**