

PREGÃO ELETRÔNICO BINACIONAL AF 1946-25
SUBASTA A LA BAJA ELECTRÓNICA BINACIONAL AF 1946-25

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO PARA EQUIPAMENTOS DE INFRAESTRUTURA DE REDE CISCO PERTENCENTES AO SISTEMA DE CONTROLE COMPUTADORIZADO DA USINA HIDRELÉTRICA DE ITAIPU

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA DE REDES CISCO PERTENECIENTES AL SISTEMA DE CONTROL COMPUTADORIZADO DE LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE ITAIPU

ADITAMENTO 2

I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Binacional AF 1946-25, a ITAIPU responde perguntas formuladas por interessadas nesta licitação, conforme segue:

PERGUNTA 1

No Caderno de Bases e Condições, subitem 1.4 - Principais Requisitos para Participação e Habilitação, subitem 1.4.2, é solicitado o seguinte:

“apresentar documentação emitida pela Cisco, comprovando que a proponente possui a qualificação Cisco Gold Partner, equivalente ou superior em seu programa de parceiros, no Brasil ou no Paraguai;”

Solicitamos a reconsideração da exigência de que a proponente seja um Parceiro Gold da Cisco.

A este respeito, consideramos pertinente salientar que essa exigência é desnecessariamente restritiva e desproporcional ao escopo técnico desta chamada de propostas. Para obter o status de Parceiro Gold da Cisco, o fabricante exige, entre outras coisas, um faturamento anual mínimo, pelo menos quatro (4) especializações de nível avançado e a disponibilidade de quatro (4) engenheiros com certificação CCIE atual – condições que excedem em muito os requisitos técnicos razoáveis para uma consultoria desta natureza.

É importante ressaltar que, até o momento, NENHUMA empresa paraguaia atende a todos esses requisitos. Portanto, a exigência de

ADITIVO 2

I) De conformidad con lo dispuesto en el subítem 2.6.1 del Pliego de Bases y Condiciones (PBC) de la Subasta a la Baja Electrónica Binacional AF 1946-25, la ITAIPU responde preguntas realizadas por interesadas en esta licitación, conforme sigue:

PREGUNTA 1

“En el pliego de bases y condiciones, punto 1.4 - Principales requisitos para participación y habilitación, punto 1.4.2, se solicita:

“presente documentación emitida por Cisco que demuestre que el oferente posee calificación como Cisco Gold Partner, equivalente o superior en su programa Partner, en Paraguay o en el Brasil;”

Solicitamos la reconsideración respecto al requisito que exige que el oferente cuente con partnership Cisco de nivel GOLD.

Al respecto, consideramos pertinente señalar que dicho requerimiento resulta innecesariamente restrictivo y no guarda proporcionalidad con el alcance técnico del presente llamado. Para alcanzar el nivel Cisco GOLD, el fabricante exige, entre otros aspectos, un volumen mínimo de facturación anual, la obtención de al menos cuatro (4) especializaciones de nivel avanzado y la disponibilidad de cuatro (4) ingenieros con certificación CCIE vigente, condiciones que exceden ampliamente los requerimientos técnicos razonables para una consultoría de esta naturaleza.

Cabe destacar que, a la fecha, NO existe ninguna empresa paraguaya que cumpla con la totalidad de estos requisitos, por lo cual la

parceria Cisco GOLD não agrega valor técnico adicional ao projeto e, na prática, funciona unicamente como um mecanismo que restringe a participação de empresas locais, beneficiando exclusivamente empresas estrangeiras.

Além disso, existem empresas no mercado paraguaio com vasta experiência comprovada, histórico em projetos similares e capacidade técnica suficiente, apoiadas por profissionais com certificações de nível CCNP, plenamente qualificados para garantir a implementação, o suporte e a transferência de conhecimento adequados.

Diante do exposto, solicitamos que seja avaliada a possibilidade de aceitação dos níveis de parceria PREMIER, bem como a apresentação de certificações técnicas individuais atualizadas e experiência comprovada, a fim de assegurar a qualidade do serviço sem afetar os princípios da livre concorrência, da razoabilidade e da participação de fornecedores nacionais.

RESPOSTA

Pedido de alteração do nível mínimo de parceria Cisco exigido na habilitação técnica deferido. Favor reportar-se ao item II deste Aditamento.

PERGUNTA 2

No Anexo 1, Especificações Técnicas, seção 4.1.3 Qualificação de Profissionais Técnicos, solicita-se o seguinte:

“As seguintes áreas/especialidades serão cobertas pelo serviço:

- LAN.
- Segurança de rede.
- Gerenciamento.

Deve ser realizado por profissionais com ampla experiência em redes, com certificação mínima CCNP - Cisco, com avaliações finais e aprovações sobre os relatórios feitos por profissionais com Certificação CCIE - Cisco, que executarão a inspeção técnica do ambiente, participarão de reuniões com o pessoal técnico de administração e suporte e com grupos de usuários para a reavaliação completa do ambiente. direcionar pontos escolhidos como prioritários e/ou melhorias detectadas.”

É importante ressaltar que a certificação CCIE

exigencia del partnership Cisco GOLD no aporta valor técnico adicional al proyecto, y en la práctica opera únicamente como un mecanismo que restringe la participación de empresas locales, beneficiando exclusivamente a firmas extranjeras.

Asimismo, existen en el mercado paraguayo empresas con vasta experiencia comprobada, trayectoria en proyectos similares y capacidad técnica suficiente, respaldada por profesionales con certificaciones de nivel CCNP, plenamente aptos para garantizar una correcta implementación, soporte y transferencia de conocimiento.

En virtud de lo expuesto, solicitamos se evalúe la posibilidad de aceptar niveles de partnership PREMIER, así como certificaciones técnicas individuales vigentes y experiencia demostrable, de manera a asegurar la calidad del servicio sin afectar los principios de libre competencia, razonabilidad y participación de proveedores nacionales.”

RESPUESTA

Solicitud de alteración del nivel mínimo de partnership Cisco exigido en la habilitación técnica aceptada. Favor remitirse al ítem II de este Aditivo.

PREGUNTA 2

“En el anexo 1, Especificaciones técnicas, sección 4.1.3 Calificación de los profesionales técnicos, se solicita lo siguiente:

“Las siguientes áreas/especialidades serán cubiertas por servicio:

- LAN.
- Seguridad de redes.
- Gerenciamiento.

Deberá ser realizado por profesionales con amplia experiencia en redes, con certificación mínima CCNP - Cisco, con evaluaciones y aprobaciones finales sobre los informes hechos por profesionales con Certificación CCIE - Cisco, que ejecutará la inspección técnica del ambiente, participará de reuniones con personal técnico de administración y soporte y con grupos de usuarios para la reevaluación completa del ambiente, direccionando puntos electos como prioritarios y/o mejoras detectadas.”

Es importante destacar que la certificación CCIE

mencionada não garante que o técnico solicitado possua a capacidade e a experiência técnica necessárias para projetar e dar suporte adequadamente à rede de equipamentos Cisco do SCC.

Nesse sentido, a especialização exigida do técnico CCIE não é especificada. Dependendo da arquitetura, o profissional pode ser um CCIE Collaboration ou CCIE Service Provider; portanto, é importante especificar a especialização requerida. Por exemplo, um profissional CCIE Collaboration não possui o conhecimento ou a experiência em soluções de rede para redes complexas e críticas como as do SCC.

Considerando o exposto, solicitamos a aceitação de um profissional técnico com certificação Cisco Certified Network Professional Enterprise (CCNP) e, para o serviço necessário, um mínimo de três (3) técnicos CCNP Enterprise farão parte da equipe que prestará os serviços solicitados.

RESPOSTA

Pedido indeferido. Independentemente da flexibilização do nível de parceria da empresa (aceitando Premier Partner), conforme resposta da pergunta anterior, o requisito do subitem 4.1.3 da Especificação Técnica permanece em vigor. A validação final de relatórios, projetos e diagnósticos complexos requer a participação de um profissional com certificação CCIE Enterprise ou Security.

PERGUNTA 3

Na Planilha de Preços do pregão, onde consta: "e) Os quantitativos previstos nesta planilha serão faturadas sob demanda, ou seja, não representam garantia de faturamento", esclareça se isso se aplica aos itens 1 e 2 da Planilha de Preços, considerando que o item 3 corresponde a um custo mensal fixo por 60 meses, por se tratar de um serviço prestado pelo fabricante. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA

Entendimento correto. O item 3 da Planilha de Preços corresponde a um serviço de cobertura do fabricante (assinatura) para o período contratual, enquanto os itens 1 e 2 serão

mencionada no garantiza que el técnico solicitado cuente con la capacidad y la experiencia técnica requerida para diseñar y soportar correctamente la red de equipos Cisco del SCC.

En este sentido, no se especifica la especialización requerida del técnico CCIE. De acuerdo a la arquitectura el profesional puede ser CCIE Collaboration o CCIE Service Provider, por lo tanto, es importante especificar en qué vertical debe tener la especialización. Ej: Un CCIE Collaboration no tiene conocimiento ni expertise en soluciones de networking para redes complejas y críticas como la del SCC.

Considerando lo mencionado, solicitamos aceptar profesional técnico con certificación Cisco Certified Network Professional Enterprise (CCNP), para el caso requerido, con un mínimo de 3 (tres) técnicos CCNP Enterprise que formaran parte del equipo que brindara los servicios solicitados."

RESPUESTA

Solicitud rechazada. Independentemente de la flexibilización en el nivel de parceria de la empresa (aceptando Premier Partner), conforme respuesta de la pregunta anterior, se ratifica la exigencia del ítem 4.1.3 de la Especificación Técnica. La validación final de informes, diseños y diagnósticos complejos requiere la participación de un profesional con certificación CCIE Enterprise o Security.

PREGUNTA 3

En la planilla de precios de la subasta donde dice: "e) Las cantidades previstas en esta planilla de precios serán facturadas según demanda, es decir, no representan garantía de facturación". Favor aclarar si esto aplica para los ítems 1 y 2 de la planilla de precios, considerando que el ítem 3 de la planilla, sí corresponde un costo mensual fijo de 60 meses al ser un servicio del fabricante. ¿Es correcta nuestra apreciación?

RESPUESTA

Entendimiento correcto. El ítem 3 de la Planilla de Precios corresponde a un servicio de cobertura del fabricante (suscripción) por el periodo contractual, mientras que los ítems 1 y

faturados de acordo com a demanda real executada. Em relação ao cronograma de pagamento, serão aplicadas as condições estabelecidas na Minuta de Contrato e as normas de faturamento da Entidade.

PERGUNTA 4

Entendemos que, em caso de incidente (solicitação de suporte reativo) com equipamentos incluídos na cobertura dos serviços do fabricante descritos no Item 3, a execução e a cobrança correspondentes às horas dos serviços descritos no Item 2 também serão aplicadas. Por favor, confirme se nosso entendimento está correto.

RESPOSTA

Entendimento correto. A substituição física da peça (hardware) está coberta pelo serviço descrito no item 3 (Garantia/Suporte do Fabricante), mas as horas de trabalho de engenharia utilizadas pela contratada para diagnóstico, gerenciamento junto ao fabricante, substituição no local e reconfiguração do equipamento serão calculadas e faturadas a partir do banco de horas do item 2 (Serviços Sob Demanda).

PERGUNTA 5

A presente licitação especifica o suporte do fabricante Smartnet Total Care (SNTC) no formato 8x5xNBD por 60 meses. Solicitamos que os serviços de suporte Cisco SuccessTrack CX (L1NBD) também sejam aceitos, visto que são iguais ou superiores ao SNT, oferecendo maior valor agregado e mantendo o SLA 8x5xNBD.

RESPOSTA

De acordo com a Nota do subitem 1.2.1 do CBC, modalidades de serviço equivalentes ou sucessoras, como 'Cisco Success Tracks', são aceitáveis, desde que mantenham ou excedam os níveis de serviço (SLA) e a cobertura solicitados (8x5xNBD ou superior).

PERGUNTA 6

Considerando que o equipamento FPR2120-ASA-K9 (números de série JMX2541X03T e JMX2541X03N) já possui um alerta de Última Data de Suporte (LDoS) emitido pelo fabricante

2 se facturarán según demanda real ejecutada. Respecto al momento del pago, se aplicarán las condiciones establecidas en la Minuta del Contrato y las normas de facturación de la Entidad.

PREGUNTA 4

Entendemos que ante un incidente (solicitud de soporte reactivo) con un equipo incluido en la base cubierta por los servicios del fabricante del Ítem 3, corresponderá también la consecuente ejecución y el cobro de la/s horas correspondientes a los servicios del Ítem 2. Favor aclarar si es correcta nuestra apreciación.

RESPUESTA

Entendimiento correcto. El reemplazo físico de la pieza (hardware) está cubierto por el servicio del ítem 3 (Garantía/Soporte Fabricante), pero las horas hombre de ingeniería utilizadas por el Contratista para el diagnóstico, gestión ante el fabricante, reemplazo en sitio y reconfiguración del equipo serán computadas y facturadas del banco de horas del ítem 2 (Servicios a demanda).

PREGUNTA 5

Actualmente el pliego solicita que el soporte del fabricante tipo Smartnet Total Care (SNTC) en modalidad 8x5xNBD por 60 meses. Solicitamos amablemente que sean aceptados a su vez servicios de soporte en la Modalidad Cisco Success Track CX (L1NBD) los cuales son iguales o mejores a SNT ofreciendo mayor valor agregado y manteniendo el SLA en 8x5xNBD.

RESPUESTA

Conforme a la Nota del ítem 1.2.1 del PBC, se aceptan modalidades de servicio equivalentes o sucesoras como 'Cisco Success Tracks', siempre que mantengan o superen los niveles de servicio (SLA) y coberturas solicitadas (8x5xNBD o superior).

PREGUNTA 6

Teniendo en cuenta que los Equipos FPR2120-ASA-K9 (Serial Number JMX2541X03T & JMX2541X03N) ya cuentan con una alerta de Last Date of Support (LDoS) anunciado por el

para 31 de maio de 2030, e que, portanto, o suporte de fábrica terminaria antes do período contratual de 5 anos para as peças mencionadas. Considerando que se menciona: Em caso de falha do equipamento coberta pelo serviço de substituição de peças, conforme especificado neste documento, sob as condições citadas no parágrafo anterior, o CONTRATADO deverá fornecer o novo hardware de substituição, garantindo as funcionalidades existentes, entendemos que a proponente não realizará substituições de peças via RMA durante os meses restantes do período contratual de 60 meses, mas manterá suporte e serviço de “Melhor Esforço” para qualquer incidente. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA

Entendimento incorreto. A oferta consiste em um preço fixo e abrangente para 60 meses de cobertura. Se, durante a vigência do contrato, um equipamento atingir a data de fim de suporte (LDoS/LDOS), é responsabilidade da contratada, de acordo com os subitens 4.1.1.6 e 4.3.1.4 das Especificações Técnicas, fornecer uma solução para manter a cobertura de suporte oficial. Isso pode incluir o fornecimento de hardware de substituição equivalente ou superior com suporte vigente do fabricante. A proponente deve incluir esses custos em sua proposta.

PERGUNTA 7

Questionamos se todos os serviços mencionados nos itens 1 e 2 da planilha de preços correspondem única e exclusivamente aos equipamentos mencionados no ANEXO A, excluindo quaisquer outros equipamentos de rede. Nossa avaliação está correta?

RESPOSTA

Entendimento correto. O escopo se limita estritamente aos ativos listados no Anexo A.

PERGUNTA 8

A seção sobre Qualificação de Profissionais Técnicos afirma: “Deve ser realizado por profissionais com ampla experiência em redes, com certificação mínima CCNP - Cisco, com avaliações finais e aprovações sobre os

fabricante para el 31/05/2030 y que por ende el soporte de fabrica finalizaría antes de los 5 años de contrato para las partes mencionadas. Considerando que se menciona “En el caso de falla de equipo, cubierto por el servicio de reposición de piezas, objeto de esta especificación, en las condiciones citadas en el párrafo anterior, la CONTRATADA deberá proveer el nuevo hardware sustituto garantizando las funcionalidades ya existentes”. Entendemos que él oferente durante los meses restantes para llegar a los 60 meses solicitados no realizará recambios de partes por RMA, pero si mantendrá el soporte y atención Best Effort ante cualquier incidente. ¿Es correcta nuestra apreciación?

RESPUESTA

Entendimiento incorrecto. La oferta es a precio fijo y global para la cobertura de 60 meses. Si durante la vigencia del contrato un equipo alcanza su fecha de fin de soporte (LDoS/LDOS), es responsabilidad del Contratista, conforme a los ítems 4.1.1.6 y 4.3.1.4 de las Especificaciones Técnicas, proveer la solución para mantener la cobertura de soporte oficial, lo cual puede incluir el suministro de hardware de reemplazo equivalente o superior que cuente con soporte vigente del fabricante. El oferente debe prever estos costos en su propuesta.

PREGUNTA 7

Consultamos si todos los servicios mencionados en el alcance de los ítems 1 y 2 de la planilla de precios corresponden única y exclusivamente a los equipos mencionados en el ANEXO A, quedando fuera de alcance cualquier otro equipamiento de la red, ¿es correcta nuestra apreciación?

RESPUESTA

Entendimiento correcto. El alcance se limita estrictamente a los activos listados en el ANEXO A.

PREGUNTA 8

Calificación De Los Profesionales Técnicos, donde dice “Deberá ser realizado por profesionales con amplia experiencia en redes, con certificación mínima CCNP - Cisco, con evaluaciones y aprobaciones finales sobre los

relatórios feitos por profissionais com Certificação CCIE - Cisco, que executarão a inspeção técnica do ambiente, participarão de reuniões com o pessoal técnico de administração e suporte e com grupos de usuários para a reavaliação completa do ambiente. direcionar pontos escolhidos como prioritários e/ou melhorias detectadas.” Entendemos que o profissional CCIE deve participar ativamente das reuniões técnicas e avaliar e aprovar todos os relatórios técnicos submetidos, mas não precisa estar presente fisicamente no local. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA

Entendimento correto. O profissional CCIE deve participar da análise, validação e aprovação de soluções e relatórios, mas sua presença física nas instalações da ITAIPU (presencial) não é obrigatória para tarefas rotineiras, podendo realizar seu trabalho de escritório ou consultoria remotamente, a menos que seja especificamente exigido pelo ITAIPU.

PERGUNTA 9

Existe alguma documentação atual que possa ser usada como base para a realização da AVALIAÇÃO INICIAL?

RESPOSTA

Sim, existe documentação referente aos projetos e implementações atuais. Essas informações serão disponibilizadas à empresa vencedora quando a Avaliação Inicial for iniciada.

PERGUNTA 10

No âmbito da MANUTENÇÃO PREVENTIVA E ANÁLISE DO AMBIENTE, menciona-se especificamente a necessidade de 40 horas-homem para avaliação da infraestrutura. Esse tempo abrange todos os itens desta seção (REVISÃO DE PROJETO / VERIFICAÇÃO DE SEGURANÇA DE REDE) ou são tarefas adicionais?

RESPOSTA

Entendimento correto. As 40 horas anuais estipuladas para Manutenção Preventiva incluem todas as atividades descritas no

informes hechos por profesionales con Certificación CCIE - Cisco, que ejecutará la inspección técnica del ambiente, participará de reuniones con personal técnico de administración y soporte y con grupos de usuarios para la reevaluación completa del ambiente, direccionando puntos electos como prioritarios y/o mejoras detectadas.” Entendemos que el profesional CCIE deberá participar activamente de las reuniones técnicas así como evaluar y aprobar todos los informes técnicos entregados, pero no es requerido que vaya onsite al sitio. ¿Es correcta nuestra apreciación?

RESPUESTA

Entendimento correcto. El profesional CCIE debe tener participación en el análisis, validación y aprobación de soluciones e informes, pero su presencia física en las instalaciones de ITAIPU (on-site) no es obligatoria para las tareas de rutina, pudiendo realizar su labor de gabinete o consultoría de forma remota, salvo requerimiento específico de ITAIPU.

PREGUNTA 9

Existe documentación actual para tomar de base y llevar adelante la EVALUACION INICIAL?

RESPUESTA

Sí, existe documentación de los proyectos e implantaciones actuales. Dicha información estará disponible para la empresa adjudicada al momento de iniciar los trabajos para la Evaluación Inicial.

PREGUNTA 10

Dentro del ALCANCE DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ANÁLISIS DE AMBIENTE se nombra específicamente la necesidad de 40 horas hombre para la evaluación de la infraestructura, este tiempo es el determinado para todos los ítems de este punto? (REVISIÓN DEL DESIGN / VERIFICACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA RED) o son tareas adicionales?

RESPUESTA

Entendimento correcto. Las 40 horas anuales estipuladas para el Mantenimiento Preventivo incluyen la totalidad de las actividades

subitem 4.1.1 das Especificações Técnicas (incluindo revisão de projeto, segurança, inventário, etc.).

PERGUNTA 11

Na seção sobre QUALIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS TÉCNICOS, menciona-se reuniões técnicas. Essas reuniões serão consideradas dentro das 100 horas do ESCOPO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E SUPORTE TÉCNICO, ou são consideradas serviços à parte?

RESPOSTA

Entendido correto. As horas gastas em reuniões técnicas serão contabilizadas no limite de 100 horas anuais de serviços sob demanda.

PERGUNTA 12

SUPORTE TÉCNICO CORRETIVO PRESENCIAL: Os equipamentos de backup mencionados correspondem ao RMA que será executado pelo fabricante, correto?

RESPOSTA

Entendimento correto. Os "equipamentos de reserva" ou peças sobressalentes referem-se àqueles obtidos por meio do processo RMA (Return Merchandise Authorization) gerenciado junto ao fabricante, conforme cobertura do contrato.

PERGUNTA 13

SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL PROGRAMADO: as horas de suporte para este item serão deduzidas das 100 horas sob demanda solicitadas no item 4.2.1, correto?

RESPOSTA

Entendimento correto. Devem ser consideradas dentro das 100 horas anuais previstas.

PERGUNTA 14

SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO: as horas de suporte para este ponto serão consumidas das 100 horas sob demanda solicitadas no ponto 4.2.1, correto?

RESPOSTA

Entendimento correto. Devem ser consideradas dentro das 100 horas anuais previstas.

descriptas en el ítem 4.1.1 de las Especificaciones Técnicas (incluyendo revisión de diseño, seguridad, inventario, etc.).

PREGUNTA 11

En el punto CALIFICACIÓN DE LOS PROFESIONALES TÉCNICOS habla de reuniones técnicas, dichas reuniones serán consideradas dentro de las 100 horas del ALCANCE DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO o son consumibles aparte?

RESPUESTA

Entendimiento correcto. Las horas insumidas en reuniones técnicas se computarán dentro de las 100 horas anuales de servicios a demanda.

PREGUNTA 12

SOPORTE TÉCNICO CORRECTIVO PRESENCIAL los equipos de reserva mencionados son los correspondientes al RMA que se ejecute al fabricante, correcto?

RESPUESTA

Entendimiento correcto. Los "equipos de reserva" o repuestos se refieren a los obtenidos a través del proceso de RMA (Return Merchandise Authorization) gestionado con el fabricante bajo la cobertura del contrato.

PREGUNTA 13

SOPORTE TÉCNICO PROGRAMADO PRESENCIAL, las horas de soporte de este punto serán consumidas de las 100hs a demanda solicitadas en el punto 4.2.1, correcto?

RESPUESTA

Entendimiento correcto. Deben ser consideradas dentro de las 100 horas anuales previstas.

PREGUNTA 14

APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO, las horas de soporte de este punto serán consumidas de las 100hs a demanda solicitadas en el punto 4.2.1, correcto?

RESPUESTA

Entendimiento correcto. Deben ser consideradas dentro de las 100 horas anuales previstas.

PERGUNTA 15

CRITÉRIOS PARA MANUTENÇÃO CORRETIVA E SUPORTE TÉCNICO: Esta seção menciona solicitações de serviço. É necessário gerenciamento de equipamentos? Serão gerados chamados de manutenção que precisam ser executados? Em caso afirmativo, esses chamados serão consumidos das 100 horas sob demanda solicitadas na seção 4.2.1, correto?

RESPOSTA

Após a abertura e aprovação de um chamado de serviço/incidente, todas as tarefas técnicas de administração e configuração necessárias para sua resolução serão debitadas nesse chamado e consumirão horas do banco de 100 horas anual. Não é necessário abrir vários chamados administrativos para alterações resultantes do mesmo incidente, mas todas as modificações devem ser documentadas no relatório de encerramento.

PERGUNTA 16

NÍVEL DE SERVIÇO - SLA: No caso de um incidente relatado na sexta-feira após o horário comercial normal, e considerando que o suporte do fabricante para o RMA solicitado é de 8x5NBD, o que se espera que CONTRATADA faça? É correto presumir que ela deve abrir um chamado com o fabricante e aguardar até o próximo dia útil para obter uma resposta ao incidente?

RESPOSTA

A contratada é obrigada a responder ao incidente dentro dos prazos do SLA definidos no subitem 4.2.3 das Especificações Técnicas (8, 16 ou 24 horas, dependendo da gravidade), diagnosticando e executando possíveis ações de mitigação em regime 24x7. Se a solução definitiva depender da entrega física de uma peça de reposição pelo fabricante (cujo SLA é 8x5xNBD) e o evento ocorrer fora do horário comercial do fabricante, a contratada deverá deixar o caso sob gestão e notificar a ITAIPU sobre a data de entrega programada da peça para que a substituição seja providenciada imediatamente após o recebimento.

PREGUNTA 15

CRITERIOS PARA ATENDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO, dentro de este punto se mencionan las solicitudes de servicio, se requiere la administración de los equipos? Se generarán tickets de cambio que deben ejecutarse? En caso de ser afirmativo, esos tickets serán consumidos de las 100hs a demanda solicitadas en el punto 4.2.1, correcto?

RESPUESTA

Una vez abierto y aprobado un ticket de servicio/incidente, todas las labores técnicas de administración y configuración necesarias para su resolución se imputarán a dicho ticket y consumirán horas del banco de 100 horas anuales. No es necesario abrir múltiples tickets administrativos para cambios derivados de un mismo incidente, pero todas las modificaciones deben quedar documentadas en el informe de cierre.

PREGUNTA 16

NIVEL DE SERVICIO - SLA, en el caso de un incidente solicitado el viernes después del horario laboral normal y siendo que el soporte del fabricante para el RMA solicitado es 8x5NBD, que se espera que realice la CONTRATADA? Es correcto suponer que se debe realizar la apertura del ticket en el fabricante y esperar al día hábil siguiente para dar respuesta al incidente?

RESPUESTA

El Contratista está obligada a responder al incidente dentro de los plazos de SLA definidos en el ítem 4.2.3 de las Especificaciones Técnicas (8, 16 o 24 horas según severidad), diagnosticando y realizando las acciones de mitigación posibles en régimen 24x7. Si la solución definitiva depende de la entrega física de un repuesto por parte del fabricante (cuyo SLA es 8x5xNBD), y el evento ocurre fuera del horario comercial del fabricante, el Contratista deberá dejar el caso gestionado y notificar a ITAIPU la fecha programada de entrega de la parte para proceder al reemplazo inmediato una vez recibida.

II) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.2 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Binacional AF 1946-25, a ITAIPU:

- a) altera o subitem 1.4.2, alínea “b” do CBC, conforme segue:

DE:

[...]

- b) apresentar documentação emitida pela Cisco, comprovando que a proponente possui a qualificação Cisco Gold Partner, equivalente ou superior em seu programa de parceiros, no Brasil ou no Paraguai;

Notas:

i. Para a qualificação 'Cisco Gold Partner' entende-se como equivalente a designação sucessora no Cisco 360 Partner Program, definida como 'Cisco Preferred Partner' (especificamente dentro dos portfólios de Redes e/ou Segurança, conforme apropriado ao equipamento), ou qualquer designação equivalente subsequente estabelecida pelo fabricante que denote o mais alto nível de competência técnica.

ii. Não será aceito, para fins de habilitação técnica, qualquer documento que indique que a proponente se encontra em vias de obtenção do certificado de parceria com a CISCO.

[...]

PARA:

[...]

- b) apresentar documentação emitida pela Cisco, comprovando que a proponente possui a qualificação Cisco Gold Partner ou Cisco Premier Partner, equivalente ou superior em seu programa de parceiros, no Brasil ou no Paraguai;

Notas:

i. Para a qualificação 'Cisco Gold Partner' ou 'Cisco Premier Partner' entende-se como equivalente a designação sucessora no Cisco 360 Partner Program, definida como 'Cisco Preferred Partner' ou 'Cisco Partner' (especificamente dentro dos portfólios de Redes e/ou Segurança, conforme apropriado ao equipamento), ou qualquer designação equivalente subsequente estabelecida pelo

II) De conformidad con lo dispuesto en el sub-ítem 2.6.2 del Pliego de Bases y Condiciones (PBC) de la Subasta a la Baja Electrónica Binacional AF 1946-25, la ITAIPU:

- a) altera el sub-ítem 1.4.2, letra “b” del PBC, conforme sigue:

DE:

[...]

- b) presente documentación emitida por Cisco que demuestre que el oferente posee calificación como Cisco Gold Partner, equivalente o superior en su programa Partner, en Paraguay o en el Brasil;

Notas:

i. Para la calificación 'Cisco Gold Partner' se entenderá como equivalente la designación sucesora en el Cisco 360 Partner Program, definida como 'Cisco Preferred Partner' (específicamente dentro de los portafolios de Networking y/o Seguridad, según corresponda al equipamiento), o cualquier designación equivalente posterior establecida por el fabricante que denote el nivel más alto de competencia técnica.

ii. No será aceptado, para fines de habilitación técnica, cualquier documento que indique que el oferente está en proceso de obtención del certificado de Partner con CISCO.

[...]

PARA:

[...]

- b) presente documentación emitida por Cisco que demuestre que el oferente posee calificación como Cisco Gold Partner o Cisco Premier Partner, equivalente o superior en su programa Partner, en Paraguay o en el Brasil;

Notas:

i. Para la calificación 'Cisco Gold Partner' o 'Cisco Premier Partner' se entenderá como equivalente la designación sucesora en el Cisco 360 Partner Program, definida como 'Cisco Preferred Partner' o 'Cisco Partner' (específicamente dentro de los portafolios de Networking y/o Seguridad, según corresponda al equipamiento), o cualquier designación equivalente posterior

fabricante **que comprove o nível de competência técnica requerido.**

ii. Não será aceito, para fins de habilitação técnica, qualquer documento que indique que a proponente se encontra em vias de obtenção do certificado de parceria com a CISCO.

[...]

b) altera o item 1 das Especificações Técnicas, Anexo I, conforme segue:

DE:

[...]

Devido ao uso dessa tecnologia, é necessária a contratação de serviços especializados através do programa do FABRICANTE denominado "Gold Certified Partner". O objetivo é garantir que a infraestrutura de ITAIPU receba atendimento de qualidade e de acordo com os requisitos dos sistemas instalados.

[...]

PARA:

[...]

Devido ao uso dessa tecnologia, é necessária a contratação de serviços especializados através do programa do FABRICANTE denominado "Gold Certified Partner" ou "Cisco Premier Partner". O objetivo é garantir que a infraestrutura de ITAIPU receba atendimento de qualidade e de acordo com os requisitos dos sistemas instalados.

[...]

c) altera as datas contidas no Calendário de Eventos, conforme segue:

[...]

1.3.2 Formalização de consultas:

Até 30/01/2026

Por meio do correio eletrônico compras_suporte@itaipu.gov.br ou pelo "Fórum" do Portal de Compras Eletrônicas da ITAIPU.

1.3.3 Respostas:

Até 03/02/2026

establecida por el fabricante **que acredite el nivel de competencia técnica requerido.**

ii. No será aceptado, para fines de habilitación técnica, cualquier documento que indique que el oferente está en proceso de obtención del certificado de Partner con CISCO.

[...]

b) altera el ítem 1 de las Especificaciones Técnicas, Anexo I, conforme sigue:

DE:

[...]

Debido al uso de esta tecnología, es necesario contratar servicios especializados a través del programa del FABRICANTE llamado "Gold Certified Partner". Esto tiene como objetivo asegurar que la infraestructura de ITAIPU reciba atención de calidad y conforme a los requisitos de los sistemas que están instalados.

[...]

PARA:

[...]

Debido al uso de esta tecnología, es necesario contratar servicios especializados a través del programa del FABRICANTE llamado "Gold Certified Partner" o "Cisco Premier Partner". Esto tiene como objetivo asegurar que la infraestructura de ITAIPU reciba atención de calidad y conforme a los requisitos de los sistemas que están instalados.

[...]

c) altera las fechas contenidas en el Calendario de Eventos, conforme sigue:

[...]

1.3.2 Formalización de consultas:

Hasta el 30/01/2026

Por medio del correo electrónico compras_apoyo@itaipu.gov.py o por el "Foro" del Portal de Compras Electrónicas de la ITAIPU.

1.3.3 Respuestas:

Hasta el 03/02/2026

1.3.4 Recepção das propostas:

Até às 9h de 06/02/2026

1.3.5 Início da Sessão Pública com a divulgação das propostas:

Em 06/02/2026, a partir das 9h

1.3.6 Início da etapa de disputa de lances:Em 06/02/2026, a partir das 9h30min
[...]

d) disponibiliza em anexo a este aditamento as versões atualizadas do CBC e seu Anexo I - Especificações Técnicas com as alterações em cor azul.

III) Permanecem inalteradas as demais condições contidas no CBC do Pregão Eletrônico Binacional AF 1946-25.

Elaboração: Divisão de Suporte Técnico
Data de emissão: 26.01.26

1.3.4 Recepción de las ofertas:

Hasta las 9:00 hs. del 06/02/2026

1.3.5 Inicio de la Sesión Pública con la divulgación de las ofertas:

El 06/02/2026, desde las 9:00 hs.

1.3.6 Inicio de la etapa de disputa de lances:El 06/02/2026, desde las 9:30 hs.
[...]

d) pone a disposición en anexo a este aditivo las versiones actualizadas del PBC y su Anexo I - Especificaciones Técnicas con los cambios en color azul.

III) Permanecen inalteradas las demás condiciones contenidas en el PBC de la Subasta a la Baja Electrónica Binacional AF 1946-25.

Elaboración: División de Apoyo Técnico
Fecha de emisión: 26.01.26