

**Proceso de Licitación Pública - 36408-1900/18**  
**“Contratación de Servicio de Alojamiento de Aplicaciones y de Equipos Informáticos (Hosting & Colocation).”**

**Nota Aclaratoria No. 3**

**A continuación, se responde a las consultas realizadas durante el proceso de licitación:**

**PREGUNTA 1:** “PREGUNTA 19: Se necesita el EWA actualizado, aun no lo han proporcionado.  
**RESPUESTA 19:** Debido a lo delicado de la información que se registra en el EWA no es posible compartir el documento, este documento solo será entregado al proveedor adjudicado.  
Comentario: No es posible no contar con este documento, tradicionalmente los sistemas SAP pueden generar este dato sin necesidad de tener una actualización. Si es por un tema de actualización quisiéramos pedir una prórroga para que cuando terminen esta actualización puedan brindar la información. Esta es vital para conocer la plataforma a ofertar de lo contrario no hay manera que se pueda tener un dimensionamiento correcto.”

**RESPUESTA 1:** Nuestra respuesta se justifica en la recomendación explícita del fabricante SAP de que la misma es confidencial y de no compartirla de manera pública o con terceros no relacionados directamente con el servicio actual.

This report contains confidential customer data and may be viewed only by SAP DBS employees, authorized SAP partners, and customer employees. Do not distribute it to other parties.

---

**PREGUNTA 2:** “PREGUNTA 20: PREGUNTAS RELACIONADAS A LA INFRAESTRUCTURA<sup>1</sup>  
Inventario<sup>1.1</sup> Información básica Tipo-Modelo-Serial Rperf Requeridos Marca de Plataforma Cantidad de Cores Instalados Cantidad de Cores Activados Sistema Operativo Versión de Sistema Operativo  
**RESPUESTA 20:** Esta información será proporcionada únicamente al oferente adjudicado. Comentario: Esta información debería de ser de dominio público, es indispensable conocer las capacidades de la infraestructura para poder homologarla, de lo contrario no se puede asumir cierta capacidad, esta información es vital para poder dimensionar la plataforma, el echo de que solo el proveedor actual la tenga hace que este evento no reúna las condiciones de equidad competitiva.”

**RESPUESTA 2:** El servicio solicitado es sobre equipos nuevos y no sobre los servicios actuales, los requerimientos del servicio ya se publicaron. Es importante notar que no se está solicitando homologar la infraestructura actual, sino que se está solicitando una nueva, con capacidades diferentes, mismas que están detalladas en las bases de licitación.

---

**PREGUNTA 3:** “PREGUNTA 26: El licitante deberá contar con el personal local y en sitio, para brindar los servicios del SLA del 99.5% de disponibilidad mensual requerido. PREGUNTA: Puede

el personal de soporte estar remotamente. RESPUESTA 26: El personal no puede estar remoto. Comentario: La responsabilidad de dar un SLA de 99.5 como se solicita, no depende de tener un soporte local, es un compromiso de parte del proveedor entregarlo. Y no depende de tener o no en sitio al personal ya que son plataformas Cloud Multitenant que no requiere de ese tipo de soporte. Esto no debería de ser un punto de descalificar en el proceso al proveedor que no cuente con soporte local ya que al firmar un contrato con SLA DE 99.5% contractualmente se debe respetar ese nivel de soporte y el proveedor debe cumplirlo, con o sin soporte local.”

**RESPUESTA 3:** El Datacenter debe contar con personal calificado para cumplir con el servicio solicitado.

---

**PREGUNTA 4:** “Se solicito el EWA Actualizado para saber las capacidades de infraestructura a cotizar, quedamos pendientes de saber cuándo lo van a publicar.”

**RESPUESTA 4:** Referirse a respuesta 1 de esta nota aclaratoria.

---

**PREGUNTA 5:** “Se requieren los números de serie de sus equipos actuales para poder homologar la infraestructura que se necesita en su proyecto Estamos pendientes de cuando publicaran esa información de lo contrario es muy difícil dimensionar el proyecto.”

**RESPUESTA 5:** Referirse a respuesta 2 de esta nota aclaratoria.

---

**PREGUNTA 6:** “En el ítem 2.3 numeral 7 solicitan Tecnología de Discos Flash: Existen diferentes tecnologías de discos Flash. Los Discos de Estado Sólido SSD también se les conoce como Flash Drives. Hay nuevas tecnologías de Flash que son arquitecturas diseñadas específicamente para aprovechar al 100% la velocidad que ofrece el Flash. Estas tecnologías se conectan a velocidad superior a los SSD. Esta nueva tecnología NO utiliza los tradicionales puertos SAS que se utilizan para conectar discos giratorios tradicionales. Por favor confirmar qué tecnología de Flash es la que solicitan.”

**RESPUESTA 6:** Los Discos de Estado Solido SSD, así mismo, el licitante debe tener claridad que lo ofertado puede ser igual, equivalente o superior, siempre que sea en beneficio de la MdG/EMT.

---

**PREGUNTA 7:** “En el ítem 2.3 numeral 7 solicitan tiempo de respuesta de 1 milisegundo. Ya que se puede ofertar capacidades iguales, equivalentes o superiores. Por favor aclarar que un tiempo de respuesta superior debe ser un valor MENOR a 1 milisegundo ya que esto provee mejor rendimiento que lo solicitado.”

**RESPUESTA 7:** El tiempo de respuesta debe de ser MENOR a 1 milisegundo.

---

**PREGUNTA 8:** “Para el caso de Traslado físico de datacenter quisiéramos saber si:

- a. Queremos hacer visita al datacenter donde están alojados los servidores.
- b. Requieren una patrulla escolta o esta la incluirá Muniguat.
- c. El responsable del encendido y el apagado de los equipos será la Muni.”

**RESPUESTA 8:**

- a. No se requiere de visita porque ya se dio el inventario de los equipos en colocación.
  - b. El oferente ganador cubrirá los gastos y los medios de seguridad para trasladar los equipos en colocación.
  - c. El encendido y el apagado de los equipos será en coordinación tanto con el oferente ganador como con el actual proveedor de servicios.
- 

**PREGUNTA 9:** "Para el Sistema de Respaldo ITEM 1.1. línea 52:

- a. Solicitan usuario para monitoreo y verificación de respaldos. Dado que estamos realizando oferta de ambientes Multicliente para las LPAR. Los backups aplica el mismo esquema: En el caso de ambientes que son Multicliente y no dedicados, podemos brindarles los resultados y verificaciones a través de solicitud a la mesa de ayuda o especificar las fechas para envío de los reportes de respaldos, estos son estándares de seguridad con el objetivo de mantener la integridad de los sistemas de administración Multicliente. Por lo tanto, no es posible entregarles usuario de monitoreo y verificación. A menos que requieran un ambiente dedicado para la Municipalidad de Guatemala para realizar los respaldos y almacenamiento, esto implica costos más altos, para el mismo servicio.
- b. Dado que estamos realizando oferta de ambientes Multicliente, solicitan respaldos abuelo, padre e hijo, podemos ofrecer respaldos con políticas equivalentes para garantizar la disponibilidad de los datos, o deben de ser estas políticas exclusivamente."

**RESPUESTA 9:**

- a. Como se solicita en las bases, si se requiere de un usuario para el monitoreo y verificación.
  - b. Se aceptan respaldos equivalentes en la disponibilidad de datos abuelo, padre e hijo siempre y cuando esta solución mantenga el mismo esquema. El oferente deberá explicar claramente el esquema de respaldo en su oferta.
- 

**PREGUNTA 10:** "De la Respuesta 11: Esta respuesta está enfocada a ambientes dedicados de servidores y no de ambientes multitenant, dado que, si adquieren servidores dedicados de última generación, ese será el procesador, componentes y crecimiento que inicia y termina el contrato. Sin embargo, con ambientes Multitenant, tienen capacidades de crecimiento y actualizaciones de infraestructura que dicta el mercado. Es por ello, que solicitamos la respuesta de la pregunta, Con ello podemos dar el rendimiento solicitado en las plataformas Multitenant soportadas por el fabricante."

**RESPUESTA 10:** Como se indicó en la nota aclaratoria 2 respuesta 10 no necesariamente MdG requiere servidores dedicados pero la solución debe de cumplir con tecnología de última generación.

---

**PREGUNTA 11:** "De la respuesta 16: podrían extender la respuesta."

**RESPUESTA 11:** En base a la respuesta 16 SAP se conecta con los sistemas legacy por medio de RFC(Remote Function Call), ODBC(Open DataBase Connectivity) y web services de SICOIN.

---

**PREGUNTA 12:** "De la respuesta 24: podrían confirmar si sólo serán los servidores LPAR en Hosting y no se realiza respaldo a los equipos en colocación."

**RESPUESTA 12:** Como se indica en la nota aclaratoria 2, respuesta 12 se refiere únicamente a los servidores en modalidad de Hosting.

---

-----última línea-----

Guatemala, 4 de marzo de 2019