

## CIRCULAR

**Nro. Circular:** CIA: 1  
**Tipo:** Aclaratoria  
**Fecha:** 15/11/2021  
**Organismo contratante:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN

## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

**Tipo:** Licitación Pública 8/2021  
**Clase:** De etapa única nacional  
**Modalidad:** Orden de Compra Abierta  
**Expediente:** EXP : 5318/2021  
**Rubro comercial:** SERV. PROFESIONAL Y COMERCIAL  
**Objeto de la contratación:** Contratación de un servicio de escritorios virtuales para el armado de Call Center, en el marco del Convenio con Nación Servicios.

## DESCRIPCIÓN

Por medio de la presente se procede a responder las consultas recibidas:

-Consulta N°1: "Los ambientes descritos deberán ser alojados en infraestructura propia alojada dentro del datacenter de Iplan". El pliego solicita servicios en la nube, pero en este punto solicita infraestructura propia alojada en un DC de tercero. ¿Este es un requerimiento obligatorio o el servicio puede brindarse desde infraestructura de nube propia cumpliendo las condiciones solicitadas en el pliego?

¿El motivo de este requerimiento se basa en la interacción contra aplicaciones o servicios ubicados en DC de Iplan?, ¿Cuáles?.

-Respuesta N°1: Es requisito excluyente que el servicio ofrecido se encuentre alojado en el CPD de Iplan ya que el organismo posee equipamiento y enlaces propios instalados en este datacenter.

-Consulta N°2: "El oferente deberá tener infraestructura similar de contingencia en otro datacenter dentro de territorio nacional". ¿Aplica en su lugar poseer infraestructura redundante y en HA en reemplazo de la contingencia sumando un SLA 99.9%?

-Respuesta N°2: No se aceptarán propuestas donde el oferente no demuestre infraestructura de contingencia en otro CPD en el territorio nacional.

-Consulta N°3: "El oferente será responsable de proveer como servicio de nube la infraestructura para brindar el servicio de escritorio virtual". ¿La infraestructura solicitada contempla terminales del tipo Thin Client?.

-Respuesta N°3: No se requiere la provisión de hardware al usuario.

-Consulta N°4: "El oferente deberá proveer un ancho de banda de 50 Mbps con posibilidad de ampliación. El oferente deberá cotizar el costo de cada Mbps adicional de ancho de banda en caso de ser necesario". Por favor detallar las coordenadas de qué puntos se deberá conectar.

-Respuesta N°4: Se debe ajustar al pliego de especificaciones técnicas.

-Consulta N°5: "El oferente deberá disponer de una mesa de ayuda con atención 7X24 (7 siete días a la semana por 24 veinticuatro horas por día) y de un portal de autogestión de incidencias". ¿Es aceptable en reemplazo del portal de autogestión de incidencias, la gestión de incidencias por medio de correo, WhatsApp y telefónico, manteniendo registros e informes sin poseer portal de autogestión?.

-Respuesta N°5: Se debe ajustar al pliego de especificaciones técnicas.

-Consulta N°6: "Deberá proveer un punto de acceso cifrado para acceder a los VDI sin necesidad de VPN adicional. El punto de acceso deberá utilizar protocolo ICA/HDX deberá utilizar TLS 1.2 y encriptar usando AES 256". ¿Será aceptable en un punto de acceso cifrado de extremo a extremo mediante HTTPS (SSL) más el uso del complemento 2FA?

-Respuesta N°6: Se debe ajustar al pliego de especificaciones técnicas.

-Consulta N°7: "El adjudicatario deberá tener disponibilidad de alojar físicamente un (1) Router CISCO ISR serie 4200 cuya función será la de concentrar los enlaces LAN-LAN existentes". ¿Si se presenta una oferta localizada en nuestros DC este item no aplica, pero se podría brindar un L2L para la conexión contra equipos, aplicaciones o servicios ubicados en Iplan?

-Respuesta N°7: Se debe ajustar al pliego de especificaciones técnicas.

-Consulta N°8: "Deberá proveerse un punto de acceso cifrado para acceder a los VDI sin necesidad de VPN adicional. El punto de acceso deberá utilizar protocolo ICA/HDX, deberá utilizar TLS 1.2 y encriptar usando AES 256". Entendemos que esto es Citrix ICA-HDX. ¿Se puede entregar la solución con otro protocolo diferente, pero sosteniendo el mismo nivel de seguridad?.

-Respuesta N°8: Se debe ajustar al pliego de especificaciones técnicas.

---

FIRMA Y ACLARACIÓN DEL  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD  
OPERATIVA DE CONTRATACIONES