



## ENMIENDA NÚMERO 2

### SOLICITUD DE PROPUESTA SELLADA RFP 23J-04568 PARA ESTABLECER CONTRATO(S) DE SELECCIÓN MÚLTIPLE PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA TODAS LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES, EXENTAS Y MUNICIPIOS DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO

#### Asunto: CALENDARIO Y OTROS ASUNTOS

Se notifica a los proponentes interesados en participar en la Solicitud de Propuesta Sellada de referencia las siguientes enmiendas:

1. La Tabla 5.1.1 del inciso Evaluación, Selección y Adjudicación se sustituye por la siguiente:

#### Tabla Desglose de la Evaluación.

Categoría	Puntuación Máxima
Capacidad Financiera	10
Cumplimiento con términos y condiciones generales	5
Desempeño Pasado - Anejo II	5
Capacidad Técnica - Anejo III	10
Servicio al Cliente y SLAs - Anejos IV y VII (respectivamente)	15
Cumplimiento con especificaciones técnicas requeridas - Anejo V	30
Propuesta de Precios - Tabla de Costos	25
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

2. El **Anejo II – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PASADO** se enmienda para añadir lo siguiente:

Como parte de los criterios de experiencia pasada, con el fin de conocer detalles sobre el servicio ofrecido, el proponente deberá incluir con su propuesta el documento titulado “CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO PASADO, completado por los clientes (documento se aneja a la Enmienda 2)

3. El ANEJO IV – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE se enmienda para que la **sección I. Servicio al Cliente** en su inciso 6 se añada:

- De contar con un equipo de trabajo, describa la estructura del equipo de trabajo y las credenciales de sus componentes, mediante un organigrama.

4. Para que el Anejo V - ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES ADICIONALES REQUERIDAS en la subsección de **Especificaciones adicionales para líneas de circuitos de WAN:**

- Se elimina el siguiente inciso:

*“El circuito alterno (redundancia) no puede formar una línea colapsada con la principal. Los circuitos deben estar por rutas diferentes y en ningún punto dentro de su red deben interceptarse. El primario terminará en nuestro nodo (DC) primario y el alterno en el nodo (DR) secundario de la red. Para las oficinas centrales debe ser requerido solicitar diversidad de ruta física. O para alguna otra oficina que se considere crítica.”*

- Para que la tabla de Matriz de velocidad de circuitos por localidad y tecnología de transporte se modifique de la siguiente forma, en los Circuitos para Oficina Central:

Tipo de Oficina	Circuitos - MPLS Mínimo (fibra/coax/cobre/ fixed wireless)	Internet Mínimo
Central	1 Gbps	1 Gbps
Remota	100 Mbps	100 Mbps (Intradata/Internet)

- Para que en el inciso a continuación de la Tabla, luego de “monitorear”, se inserte “y manejar”, y lea como sigue:

“El/los proveedores escogidos deben proveer la herramienta de monitoreo para su solución. Sin embargo, el PRITS se reserva el derecho de monitorear y **manejar** ya sea por su cuenta o a través de un tercero la solución entregada por el/los proveedores.”

5. Se incluye el ANEJO VII – SERVICE LETTER AGREEMENT ENMENDADO, para que se descarte el anterior y se sustituya por este. El proponente tiene que firmar el mismo e incluirlo con su oferta.

6. Se enmienda el calendario de trabajo de la siguiente forma:

a. Los proponentes tendrán hasta el **14 de noviembre de 2022, a las 8:00 a.m.**, para enviar preguntas adicionales (Solicitudes de Aclaración) a [preguntas@asg.pr.gov](mailto:preguntas@asg.pr.gov).

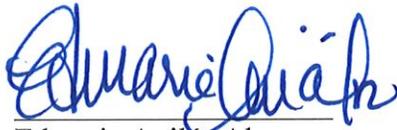
b. Fecha límite para entregar propuestas – **28 de noviembre de 2022, a la 1:00 p.m.**

Las propuestas se deben entregar de las siguientes dos formas:

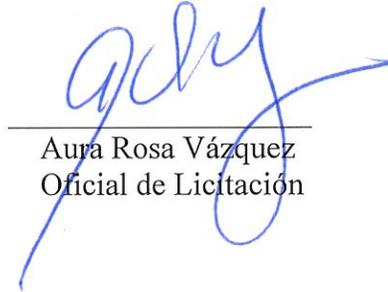
- De forma física en la Oficina de la Junta de Subastas en el Centro Gubernamental de Minillas, Torre Norte, Piso 12, San Juan, Puerto Rico; y
- Por correo electrónico a [ofertas@asg.pr.gov](mailto:ofertas@asg.pr.gov)

c. Acto de Apertura – **28 de noviembre de 2022, a las 3:00 p.m.**

Esta enmienda forma parte del pliego de RFP y quienes interesen licitar, tendrán que considerarla al presentar su oferta. Todos los demás términos, condiciones y especificaciones permanecen sin alterar.



Edmarie Aviles Almenas  
Secretaria  
Junta de Subasta



Aura Rosa Vázquez  
Oficial de Licitación

**Emitido hoy, 9 de noviembre de 2022  
En San Juan, Puerto Rico**





**ANEJO VII – SERVICE LEVEL AGREEMENT – ENMENDADO – RFP 23J-04568**

Los licitadores agraciados reconocen y aceptan cláusulas en contrato sobre la regulación de los términos de instalación y garantía sobre la disponibilidad, créditos y restauración del servicio. Las cuales se describen a continuación:

**Sección 1: Compromiso de instalación**

Para los circuitos que estén “OnNet” se requiere un compromiso de instalación de 30 días calendario o menos. Si un circuito requiere construcción, el proveedor deberá indicar, por escrito al PRITS y a la agencia correspondiente, una fecha que no exceda los 120 días laborables y garantizar la entrega del circuito en esa fecha acordada. Si no se indica una fecha, se entenderá que el circuito se entregará en 60 días calendario o menos. El compromiso de instalación no aplicará si el retraso en instalación se debe a problemas en las premisas de la agencia, actos u omisiones por parte de PRITS/Agencia, sus empleados o agentes o por razones fuera del control del Proveedor.

Si los circuitos no se entregan en la fecha acordada, el proveedor automáticamente acreditará el primer mes de servicio a PRITS/Agencia. Todo nuevo circuito se probará de acuerdo con el RFC 2544<sup>1</sup> al momento de la instalación. No obstante, PRITS/Agencia harán sus propias pruebas para la certificación y aceptación de éste.

**Sección 2: Garantía de Disponibilidad de la red**

Parámetro	Service Level Objective -SLO
Disponibilidad mensual de servicio en los circuitos de la red:	Mayor o igual de 99.97%
Latencia del <i>network</i> por circuito:	Promedio mensual menor o igual de 20 ms, medido, al menos, cada 30 minutos.
Promedio mensual de <i>packet loss</i> por circuito:	Menor o igual de 0.1%, medido, al menos, cada 30 minutos.
Promedio mensual de <i>network jitter</i> por circuito:	Menor o igual de 30 ms, medido, al menos, cada 30 minutos.
Tiempo de restauración de servicios	Ver Sección 2.2
Tiempo de instalación de nuevos circuitos	30 días calendario

El proveedor notificará a PRITS/Agencia cualquier falla o falta de servicio en la red o en un circuito, tan pronto como sea detectada por ellos. Se abrirá un boleto de servicio en tal caso.

<sup>1</sup> <https://www.rfc-editor.org/rfc/rfc2544.html>

Cálculo de disponibilidad de la red para un mes específico:

$$\frac{(24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos} \times \text{días en el mes}) - \text{Interrupción de servicio (minutos)}}{(24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos} \times \text{días en el mes})} \times 100$$

= Disponibilidad de la red

Crédito por servicio

El Proveedor aplicará un crédito en los circuitos individuales. Esto significa que cuando el crédito aplique, el proveedor computará el mismo basado en el tiempo acumulado sin proveer el servicio. Si el Proveedor no aplica el crédito a la factura mensual, PRITS/Agencia se reserva el derecho de descontarlo automáticamente de la factura. En ningún momento se podrá descontar más del 100% de cada circuito en un mes. Para efectos de este crédito, la disponibilidad se medirá en el CPE, utilizando la herramienta de monitoreo provista por el Suplidor o la que PRITS/AGENCIA decida utilizar como estándar en la red. Ver tabla de créditos a continuación:

	% UP	Minutes Down	% Disc		% UP	Minutes Down	% Disc		% UP	Minutes Down	% Disc
0	99.97	13	0	26	98.70	562	38%	52	97.40	1123	76%
1	99.95	22	1%	27	98.65	583	40%	53	97.35	1145	78%
2	99.90	43	3%	28	98.60	605	41%	54	97.30	1166	79%
3	99.85	65	4%	29	98.55	626	43%	55	97.25	1188	81%
4	99.80	86	6%	30	98.50	648	44%	56	97.20	1210	82%
5	99.75	108	7%	31	98.45	670	46%	57	97.15	1231	84%
6	99.70	130	9%	32	98.40	691	47%	58	97.10	1253	85%
7	99.65	151	10%	33	98.35	713	49%	59	97.05	1274	87%
8	99.60	173	12%	34	98.30	734	50%	60	97.00	1296	88%
9	99.55	194	13%	35	98.25	756	51%	61	96.95	1318	90%
10	99.50	216	15%	36	98.20	778	53%	62	96.90	1339	91%
11	99.45	238	16%	37	98.15	799	54%	63	96.85	1361	93%
12	99.40	259	18%	38	98.10	821	56%	64	96.80	1382	94%
13	99.35	281	19%	39	98.05	842	57%	65	96.75	1404	96%
14	99.30	302	21%	40	98.00	864	59%	66	96.70	1426	97%
15	99.25	324	22%	41	97.95	886	60%	67	96.65	1447	99%
16	99.20	346	24%	42	97.90	907	62%	68	96.60	1469	100%
17	99.15	367	25%	43	97.85	929	63%				
18	99.10	389	26%	44	97.80	950	65%				
19	99.05	410	28%	45	97.75	972	66%				
20	99.00	432	29%	46	97.70	994	68%				
21	98.95	454	31%	47	97.65	1015	69%				
22	98.90	475	32%	48	97.60	1037	71%				
23	98.85	497	34%	49	97.55	1058	72%				
24	98.80	518	35%	50	97.50	1080	74%				
25	98.75	540	37%	51	97.45	1102	75%				

## **Sección 2.1 Corte o Interrupciones de Servicio**

Interrupción de servicio se define como cualquier incidente o falla que no permita la transmisión o el recibo de datos en las facilidades del cliente.

Duración de la interrupción de servicio: El tiempo desde que la interrupción es detectada o notificada hasta el momento en que la misma sea resuelta.

Comienzo de la interrupción de servicio: Cuando la herramienta de monitoreo detecta una interrupción de servicio o cuando el cliente notifica la misma al proveedor de servicio.

Terminación de la interrupción de servicio: Cuando la interrupción de servicio ha sido resuelta y el cliente certifica que la interrupción fue corregida.

Mantenimiento programado: Actividad de mantenimiento de infraestructura planificada que pudiera afectar los servicios contratados. En este caso, PRITS/Agencia será notificado con 48 horas de anticipación. Toda labor de mantenimiento planificada debe realizarse fuera de horas laborables siempre que sea posible. Durante este período no habrá penalidades por falta de servicio.

Mantenimiento no programado: Actividad de mantenimiento de infraestructura de emergencia que pudiera afectar los servicios contratados. En este caso el proveedor estará sujeto a penalidades durante el período que los servicios se vean afectados.

Solicitud de Servicio: Solicitud oficial de PRITS/Agencia al proveedor para un nuevo servicio o cambios a un servicio provisto.

Boleto de servicio: Notificación oficial del proveedor de un incidente que afecta los servicios de PRITS/Agencia. Estos se identificarán con un número y el proveedor llevará constancia de estos en una herramienta para tales propósitos. Trimestralmente o cuando se requiera, el proveedor hará un reporte/presentación sobre los boletos abiertos y resueltos, con las razones por las que ocurrieron y cómo se resolvieron. También presentará cuánto tiempo se afectaron los servicios y qué hará para minimizar el/los incidentes que causaron la interrupción de servicio.

Tiempo de respuesta promedio: Tiempo promedio en que el Proveedor reacciona a un boleto de servicio/interrupción de servicio y comienza la resolución del problema.

Días laborables: lunes a viernes, 8:00 AM - 5:00 PM

Días/Horas No laborables: Fines de Semana (viernes 5:01 PM - lunes 7:59 AM). Días feriados y tiempo de lunes a viernes de las 5:01 PM a las 7:59 AM. Durante este tiempo se podrán hacer boletos/solicitudes de servicios a través del Centro de Operaciones de la red (NOCC).

Respuesta: El comienzo del manejo del problema de la red que lleva a cabo el Proveedor cuando observa un incidente que pudiera afectar servicio o es notificado por PRITS/Agencia de alguna situación que no permite utilizar el servicio como fue contratado.

Incidente: Cualquier situación identificada en la red del proveedor que afecte los servicios contratados.

Solución (fix): Envuelve la resolución de un incidente y tomar los pasos apropiados para resolver cualquier solicitud de asistencia. Esto puede incluir cualquier solución alterna, temporal o permanente.

## Sección 2.2 Restauración de Servicios

El tiempo de restauración (TTR) es el tiempo que se requiere para restablecer una falla/interrupción de servicio y se resume la disponibilidad de un servicio. Este tiempo se mide desde el comienzo de la interrupción de servicio, según definido en la sección 2.1 de este documento, hasta que el servicio está disponible nuevamente.

Tiempos objetivos de restauración de servicios (TTRO):

Nivel de Severidad de la llamada	Horas de cobertura	Tiempo de Respuesta	Restauración (Fix)	Solución	Reporte
Prioridad 1 <sup>2</sup>	24 hrs/día 365 días/año	2 horas	4 horas	1 día	Mensualmente
Prioridad 2	24 hrs/día 365 días/año	4 horas	8 horas	2 días	Mensualmente
Prioridad 3	24 hrs/día 365 días/año	4 horas	24 horas	3 días	Mensualmente

Prioridad 1: Pérdida total de Servicio. Circuito degradado de tal forma que no se puede utilizar. También se define como una condición de emergencia que causa un impacto crítico a cualquier dispositivo en la red o al CPE.

Prioridad 2: Circuito degradado donde el cliente todavía puede y quiere seguir utilizando. Cuando un equipo importante, incluyendo el CPE tiene un problema intermitente o una operación común no esencial está fallando consistentemente.

Prioridad 3: Condición que no afecta el servicio.

<sup>2</sup> Las siguientes agencias siempre se considerarán de Prioridad 1: (1) Oficina del Gobernador, (2) Departamento de Hacienda, (3) Departamento de Salud, (4) Oficina de Gerencia y Presupuesto, (5) PRITS, (6) Departamento de Corrección y Rehabilitación, (7) Departamento de Seguridad Pública, (8) Departamento de Educación, (9) Departamento de la Vivienda, (10) Departamento de Transportación y Obras Públicas, (11) Departamento de Justicia, (12) Departamento de la Familia, (13) Departamento de Bomberos y (14) Cuerpo de Emergencias Médicas, y sus oficinas afiliadas (ej. Asume, etc.) donde aplique.



## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO PASADO

Favor de completar y entregar junto con la oferta y/o propuesta tres (3) cuestionarios de desempeño pasado completado por clientes a quienes les haya provistos servicios y/o equipos o productos similares a los licitados en esta Subasta o RFP. La referencia debe estar fechada dentro del término máximo de cinco (5) años previos a la entrega de la oferta y/o propuesta.

Nombre del Licitador o Proponente: \_\_\_\_\_

Persona Contacto del Licitador o Proponente: \_\_\_\_\_

Número de Teléfono: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

(Esta parte debe ser completada por el cliente del licitador y/o proponente)

### I. Información sobre contrato vigente o pasado:

<b>Nombre del Cliente:</b>	
<b>Persona Contacto:</b>	<b>Posición:</b>
<b>Teléfono:</b>	<b>Email:</b>
<b>Cuantía del Contrato:</b>	<b>Vigencia del Contrato:</b>

Breve descripción del contrato y los servicios y/o bienes prestados.


### II. EVALUACIÓN. Favor de calificar al licitador utilizando la guía que se incluye a continuación. Según sea posible, una narración breve y detallada para las respuestas será apreciada. De necesitar espacio adicional, podrá adjuntar páginas.

Las siguientes definiciones deben ser utilizadas para la evaluación del desempeño del contratista.

EXCEPCIONAL	Se desempeñó en cumplimiento con los requerimientos contractuales y de forma excepcional en la mayoría estos. Las áreas evaluadas fueron realizadas sin problemas o con observaciones menores.
MUY BUENO	Se desempeñó en cumplimiento con los requerimientos contractuales y de forma excepcional en algunos de estos. Las áreas evaluadas fueron realizadas sin problemas o con

	observaciones menores, las cuales fueron corregidas por el contratista de manera muy eficiente.
SATISFACTORIO	Se desempeñó en cumplimiento con los requerimientos contractuales. Las áreas evaluadas fueron realizadas con observaciones menores, las cuales fueron corregidas por el contratista de manera eficiente.
NO SATISFACTORIO	Se desempeñó en cumplimiento con algunos de los requerimientos contractuales. Al evaluar las áreas de ejecución, algunas contienen problemas y/o defectos significativos, y las medidas correctivas tomadas por el contratista no fueron del todo efectivas.
INACEPTABLE	El desempeño no cumplió con los requerimientos contractuales. Al evaluar las áreas de ejecución, estas incluyen problemas o defectos serios, y las medidas correctivas tomadas por el contratista no fueron efectivas.
NO APLICA	Incapaz de proporcionar una evaluación por no tener información suficiente.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PASADO DEL CONTRATISTA

1. **Ejecución:** ¿Cuál es su evaluación respecto a la habilidad del Contratista para cumplir con los requerimientos contractuales?

EXCEPCIONAL	MUY BUENO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	INACEPTABLE	NO APLICA

*Comentarios, si alguno.*


2. **Puntualidad y Agilidad:** ¿Cuál es su evaluación respecto a la habilidad del Contratista de cumplir con los requerimientos en el término de tiempo acordado?

**A. Cumplimiento con el término de entrega:**

EXCEPCIONAL	MUY BUENO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	INACEPTABLE	NO APLICA

*Comentarios, si alguno.*


**B. Habilidad para resolver problemas de forma rápida y ágil:**

EXCEPCIONAL	MUY BUENO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	INACEPTABLE	NO APLICA

*Comentarios, si alguno.*


**3. Calidad de la entrega del trabajo y/o servicios prestados:** ¿Cuál es su evaluación respecto a la habilidad del Contratista de cumplir con los requerimientos de entrega y la calidad de los servicios prestados?

EXCEPCIONAL	MUY BUENO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	INACEPTABLE	NO APLICA

*Comentarios, si alguno.*


**4. Calificación General del Desempeño del Contratista:** ¿Cuál es su evaluación general del desempeño del contratista (tomando en consideración los requerimientos, itinerario, precio, especificaciones, calidad, entre otros)?

EXCEPCIONAL	MUY BUENO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	INACEPTABLE	NO APLICA

*Comentarios, si alguno.*


\_\_\_\_\_

**Firma**

\_\_\_\_\_

**Fecha**