



**SOLICITUD DE PROPUESTAS SELLADAS (RFP, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)  
NÚM. 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

**Fecha límite para enviar preguntas: 31 de octubre de 2022, a las 4:00 p.m.**

**Fecha de la reunión pre-propuestas: 4 de noviembre de 2022, a las 10:30 a.m.**

**Fecha límite para entregar propuestas: 17 de noviembre de 2022, a las 10:00 a.m.**

**Fecha de apertura de propuestas: 17 de noviembre de 2022, a la 1:30 p.m.**

**Contacto:** [rfpquestions@asg.pr.gov](mailto:rfpquestions@asg.pr.gov)

**Emitido por:**

La Junta de Subastas de la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico



## TABLA DE CONTENIDOS

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1	DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS .....	4
1.2	ITINERARIO Y FECHAS CLAVES DEL RFP .....	6
1.3	SOLICITUD DE ACLARACIONES (RFC) .....	7
1.4	REUNIÓN PRE-PROPUESTA .....	7
1.5	REGISTRO EN EL RUL .....	7
1.6	ENTREGA DE PROPUESTAS: FECHA, HORA Y MÉTODO .....	8
1.7	ACTO DE APERTURA: FECHA Y HORA .....	8
<b>2</b>	<b>REQUISITOS DE FORMATO PARA LAS PROPUESTAS .....</b>	<b>9</b>
2.1	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	9
2.2	CERTIFICACIÓN DE PROPUESTA .....	9
2.3	DESEMPEÑO PASADO Y CAPACIDAD FINANCIERA .....	9
2.4	CAPACIDAD TÉCNICA .....	10
2.5	SERVICIO AL CLIENTE .....	10
2.6	HOJA DE PRECIOS.....	10
2.7	LITERATURA DE PRODUCTOS .....	10
2.8	CERTIFICACIONES .....	10
2.9	FIANZA DE LICITACIÓN.....	11
2.10	FIRMAS.....	11
2.11	CORRECCIONES, MODIFICACIONES, ALTERACIONES, O RETIRO DE PROPUESTA.....	11
2.12	DOCUMENTOS .....	11
2.13	ADVERTENCIAS .....	12
<b>3</b>	<b>ESPECIFICACIONES .....</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>PROPUESTAS ADMISIBLES E INADMISIBLES .....</b>	<b>13</b>
4.1	COTIZACIÓN DE PRECIOS .....	13
4.2	OFERTAS INCOMPLETAS.....	13
4.3	PROPUESTAS NO RESPONSIVAS O INACEPTABLES.....	13
4.4	MÚLTIPLES PROPUESTAS POR UN MISMO PROPONENTE.....	13
4.5	RECHAZO GLOBAL .....	13
4.6	CONFIDENCIALIDAD DE PROPUESTAS .....	14
4.7	COPIA REDACTADA (CENSURADA).....	14
4.8	TITULARIDAD DE LA PROPUESTA .....	14
<b>5</b>	<b>EVALUACIÓN, SELECCIÓN, Y ADJUDICACIÓN .....</b>	<b>14</b>
5.1	EVALUACIÓN .....	14
5.2	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PASADO, CAPACIDAD FINANCIERA Y CAPACIDAD TÉCNICA ..	15
5.3	EVALUACIÓN DE PRECIOS.....	15
5.4	EVALUACIÓN DE OFERTA FINAL.....	15
5.5	SELECCIÓN.....	16
5.6	ADJUDICACIÓN.....	16
5.7	REVISIÓN ADMINISTRATIVA .....	16
<b>6</b>	<b>CONDICIONES GENERALES.....</b>	<b>17</b>
6.1	TRANSPORTE, ACARREO Y ENTREGA .....	17



6.2 PRECIOS COTIZADOS ..... 17

6.3 CONDICIONES DE ENTREGA ..... 17

6.4 ALMACENAJE ..... 17

6.5 MUESTRAS ..... 17

6.6 CANTIDADES A COMPRAR ..... 17

6.7 MODO DE FACTURACIÓN ..... 17

6.8 PAGOS ..... 18

6.9 POLÍTICA DE PREFERENCIA ..... 18

6.10 FIANZAS Y GARANTÍAS ..... 19

6.11 ENTREGAS TARDÍAS ..... 19

6.12 INCUMPLIMIENTO ..... 19

6.13 COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES ..... 20

6.14 CLÁUSULA ANTIDISCRMINATORIA ..... 20

6.15 COMUNICACIONES Y ANUNCIOS ..... 20

6.16 OBJECCIÓN A LA INVITACIÓN Y/O AL PLIEGO DEL RFP ..... 20

**7 CONTRATO CON LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES ..... 20**

7.1 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO ..... 20

7.2 RENEGOCIACIÓN DEL CONTRATO ..... 21

7.3 DENEGACIÓN A FORMALIZAR EL CONTRATO ..... 21

7.4 VIGENCIA DEL CONTRATO ..... 21

7.5 CLAUSULA DE ESCALA (“*ESCALATION CLAUSE*”) ..... 21

7.6 ALCANCE DEL CONTRATO ..... 21

7.7 INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL CONTRATO ..... 21

7.8 REVISIÓN DE CONTRATOS POR JSF ..... 22

7.9 TERMINACIÓN DEL CONTRATO ..... 22

**ANEJO I - CERTIFICACIÓN DE PROPUESTA ..... 23**

**ANEJO II – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PASADO ..... 24**

**ANEJO III – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD TÉCNICA ..... 25**

**ANEJO IV – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE ..... 26**

**ANEJO V – ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES ADICIONALES REQUERIDAS ..... 27**

**ANEJO VI – ARQUITECTURA ..... 32**

**ANEJO VII – SERVICE LEVEL AGREEMENT ..... 36**

**LISTA DE TABLAS**

**TABLA 1.2.1 ITINERARIO Y FECHAS CLAVES DEL RFP ..... 6**

**TABLA 5.1.1 DESGLOSE DE LA EVALUACIÓN ..... 15**



## 1 INTRODUCCIÓN

Las telecomunicaciones han transformado la forma en que la sociedad se comunica e interactúa. Ante una era digital que continúa avanzando, las telecomunicaciones son fundamentales para el intercambio de información entre individuos, comunidades, empresas y el gobierno. Anualmente el Gobierno de Puerto Rico invierte una cantidad significativa de recursos en sistemas y servicios de comunicaciones que le permite a las agencias la continuidad de los servicios a ciudadanos y empresas, del mismo modo que impulsa la economía. Esta conectividad permite que se amplíe la gama de servicios gubernamentales digitales, se provea mayor accesibilidad a éstos y posibilita mayor comunicación y colaboración con el pueblo. Más aún, las telecomunicaciones son un pilar primordial para las operaciones internas gubernamentales y permiten responder rápidamente ante situaciones de emergencia.

La Administración de Servicios Generales (ASG), en virtud de la Ley 73-2019, según enmendada, conocida como “Ley de la Administración de Servicios Generales para la Centralización de las Compras del Gobierno de Puerto Rico de 2019”, es la entidad gubernamental responsable de implementar la política pública relativa a la adquisición de bienes y servicios no profesionales del Gobierno de Puerto Rico (Gobierno o GPR). La ASG tiene la autoridad de actuar como la entidad contratante y negociadora para todas las entidades gubernamentales. Esto incluye la autoridad para procurar la compra y adquisición de bienes y servicios en nombre de todas las entidades gubernamentales.

Esta Solicitud de Propuestas Selladas (RFP, por sus siglas en inglés) tiene como propósito establecer contrato(s) para la adquisición de bienes y servicios para la conectividad a una red de data y con capacidad de VoIP para todas las entidades gubernamentales, exentas y municipios del Gobierno de Puerto Rico. A tono con el extenso espectro de posibles soluciones, la reducción de costos en el mercado, y con miras a continuar impulsando el gobierno electrónico, se aspira a la evaluación de propuestas noveles que constituyan un ahorro significativo a erario, presenten soluciones confiables y satisfagan los requerimientos técnicos y de redundancias que se presentan en este RFP.

Este RFP se preparó de conformidad a las disposiciones del Reglamento Uniforme de Compras y Subastas de Bienes, Obras y Servicios no Profesionales de la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico (Reglamento Núm. 9230), según enmendado, adoptado en virtud de la Ley 73, *supra*. La ASG y la Junta de Subastas se reservan la facultad de descalificar o rechazar cualquier Propuesta que incumpla de alguna manera con los requisitos dispuestos en la Ley 73, *supra*, el Reglamento Núm. 9230 o en este RFP.

La publicación y celebración de este RFP por parte de la Junta de Subastas, no obliga a la ASG o a la Junta de Subastas a: (i) adjudicar la buena pro del proceso; (ii) otorgar un contrato; y/o (iii) reembolsar cualquier gasto, de cualquier naturaleza, incurrido por los Proponentes en la preparación, entrega, presentación y participación de sus propuestas o en el proceso de negociación, si alguno, de los términos y condiciones del contrato.

Todo Proponente interesado en participar en el proceso que se describe en este documento deberá cumplir con los requerimientos de la Ley 73, *supra*, el Reglamento Núm. 9230 y cualquier otro que aquí se disponga.

### 1.1 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

1. **ASG o Administración** – la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico.
2. **Ancho de Banda (*Bandwidth*)** – se refiere a la capacidad de datos que puede transmitir un circuito y se mide en bits por segundo (bps). El ancho de banda se indica generalmente en "bits" por segundo, megabits por segundo (Mbps) o Gigabits (Gbps). En conexiones a Internet el ancho de banda es la cantidad de información o de datos que se puede enviar a través de una conexión en un momento dado (se utilicen esos datos o no).
3. **Backbone** – es una línea de transmisión más grande que transporta los datos recogidos de líneas más pequeñas con las cuales se interconecta.
4. **Buena pro** – representa el proceso de adjudicación y/o selección de un Proponente.



5. **Capa 2 en modelo de OSI** – capa de enlaces de datos, su función es la transferencia fiable de la información a través del circuito de datos. Los circuitos solicitados como capa 2, son circuitos de punto a punto para conectar dos localidades, por ejemplo, la conexión entre dos centros de datos para compartir información o replicación de datos.
6. **Comunicación Alámbrica o Alambrada** – la forma de comunicación en la que se necesita un medio físico para la transmisión de la señal eléctrica o datos. Este soporte físico será un cable. En el caso particular de este RFP, se refiere al cable de fibra óptica.
7. **Comunicación Inalámbrica** – comunicación inalámbrica o comunicación a distancia es aquella capaz de enviar datos de un punto a otro (emisor y receptor) sin la necesidad de un medio que conecte totalmente a ambos puntos físicamente. Principalmente, el componente que logra el funcionamiento de dicha comunicación es la programación (*software*). El *hardware* que se utiliza para el correcto funcionamiento son antenas, alambres conductores de energía a distancia, etc.
8. **CPE (Customer Premises Equipment)** – se refiere es el equipo donde se determina donde comienza la red del cliente y donde termina la red del proveedor. Este equipo será manejado por el proveedor y es desde donde el proveedor terminará las conexiones especificadas hacia el cliente.
9. **DR (Disaster Recovery Site)** – site secundario para recuperación para continuidad de servicios en caso de desastre.
10. **Entidades** – entidad gubernamental, exenta o municipio del Gobierno de Puerto Rico.
11. **Hoja de Precios, Hoja de Cálculo de Precios u Hoja** – será el archivo de Excel que se utiliza para proporcionar propuestas de precios para este RFP.
12. **Internet** – Red informática de nivel mundial, que permite la comunicación a cualquier parte del mundo mediante el uso de dirección de internet públicas.
13. **IP (Internet Protocol)** – protocolo o grupo de reglas para enrutar y direccionar paquetes de datos, de tal forma que puedan viajar a través de una o varias redes y llegar al destino correcto. Utiliza un direccionamiento llamado direcciones IP que incluye, direcciones clasificadas públicas y privadas, entre otras. Las direcciones públicas son las que se permiten utilizarse en el internet, mientras el privado se utiliza dentro de las facilidades de los clientes.
14. **Intradata** –comunicación entre la agencia central y sus remotas.
15. **Firewall (cortafuegos)** – dispositivo de seguridad de redes que, típicamente, se coloca en el perímetro de lo que se quiere proteger y controla el acceso a determinados servicios.
16. **Junta de Supervisión Fiscal o JSF** –Junta de Supervisión Fiscal impuesta por el Gobierno de Estados Unidos bajo la Ley PROMESA.
17. **Junta de Subastas o Junta** – Junta de Subastas de la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico.
18. **LTE Hotspot** – es un dispositivo el cual ofrece acceso inalámbrico al internet por vía de la transmisión de datos usando la tecnología LTE.
19. **MPLS (Multiprotocol Label Switching)** – mecanismo de transporte de datos estándar creado por la *Internet Engineering Task Force* (IETF) y definido en el RFC 3031. Opera entre la capa de enlace de datos y la capa de red del modelo *Open System Interconnection* (OSI). Unifica el servicio de transporte de datos para las redes basadas en circuitos y las basadas en paquetes. Puede ser utilizado para transportar diferentes tipos de tráfico, incluyendo tráfico de voz y de paquetes IP.
20. **NNI (Network to Network Interface)** – interfaz que se utiliza para conectar una o más redes y define su señalización y manejo.
21. **NOCC** –*Network Operations & Control Center*.
22. **P2P Fixed Wireless** – conexión inalámbrica con acceso al internet que usa pasos con antenas conectadas punto a punto. Puede usar frecuencias de transmisión licenciadas o no-licenciadas
23. **Penalidad** – descuento en la factura mensual de una entidad gubernamental (o su última factura, según aplique) por no poder cumplir con los acuerdos de nivel de servicios (“SLA”).



24. **Precio Justo y Razonable** – se refiere a una evaluación por parte del Gobierno a cualquier precio propuesto por un Proponente por los diferentes tipos de bienes y servicios. Los precios serán evaluados para ver cuán justos y razonables son al compararlos con el valor en el mercado.
25. **Primary DC (Primary Data Center)** – el centro de datos primario, donde los servicios y transacciones en línea se hospedan.
26. **PRITS** – Puerto Rico Innovation & Technology Service
27. **Proponente** – (i) persona física; (ii) persona jurídica; (iii) empresa conjunta; (iv) sociedad; o (v) consorcio de individuos y/o sociedades, y/o empresas u otras entidades que actualmente están habilitadas en jurisdicción federal, estatal o local y envíen una respuesta a este RFP.
28. **Proponente Agraciado** – Proponente a quien se le adjudicó un contrato resultante de este RFP.
29. **Reglamento Núm. 9230** – Reglamento Uniforme de Compras y Subasta de Bienes, Obras y Servicios No Profesionales de la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico, según enmendado.
30. **RFP** – esta Solicitud de Propuestas Selladas y los anejos emitidos por la Junta.
31. **RUL** – Registro Único de Licitadores operado por la ASG donde se encuentran registrados todos los Licitadores y/o Proponentes elegibles.
32. **SD-WAN (Software Defined WAN)** – una arquitectura de red virtual que permite el uso de cualquier combinación de transporte de datos (MPLS, LTE o Internet de Banda Ancha), y a su vez conectando a los usuarios a sus aplicaciones de manera segura.
33. **Servicio crítico** – combinación de periferales, equipos, circuitos y medios de transporte que proveen el servicio de conectividad a las agencias de tipo oficina central, data center o localidades previamente indicadas como crítica para la operación.
34. **Servicio normal** – se considera los periferales, equipos, circuitos y medios de transporte que proveen el servicio de conectividad a las agencias de tipo oficina regionales y locales.
35. **SLA (Service Level Agreement)** – acuerdos contractuales entre una empresa de servicios y su cliente, donde se define, fundamentalmente, el servicio y los compromisos de calidad.
36. **Usuario Final (end user)** – persona natural o jurídica que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.
37. **VLAN (Virtual LAN)** – tecnología de redes que permite crear redes lógicas independientes dentro de la misma red física. El objetivo de usar VLAN es segmentar adecuadamente la red y usar cada sub-red de una forma diferente así asegurando calidades de tráfico entre segmentos.
38. **VRF (Virtual Routing and Forwarding)** – tecnología que permite que varias instancias independientes de tablas de enrutamiento coexistan en un mismo "router" simultáneamente.
39. **WAN** – "Wide Area Network"

## 1.2 ITINERARIO Y FECHAS CLAVES DEL RFP

Tabla 1.2.1 Itinerario y Fechas Claves del RFP

Fecha	Evento
31 de octubre de 2022	Último día para enviar preguntas (Solicitudes de Aclaración) – 4:00 pm AST: <a href="mailto:rfpquestions@asg.pr.gov">rfpquestions@asg.pr.gov</a> .
4 de noviembre de 2022	Reunión Pre-Propuesta – 10:30 am AST
17 de noviembre de 2022	Fecha límite para entregar propuestas – 10:00 am AST Las propuestas se deben entregar de las siguientes dos formas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Por correo electrónico a <a href="mailto:ofertas@asg.pr.gov">ofertas@asg.pr.gov</a></li> </ul>
17 de noviembre de 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acto de Apertura – 1:30 pm AST</li> </ul>



\* Se puede solicitar una Oferta Mejor y Final a discreción de la Junta de Subastas (consulte la Sección 5.4). En caso de que la Junta opte por solicitar un Oferta Mejor y Final, la fecha y hora serán publicadas en la página de la ASG.

Se debe considerar que el itinerario de este RFP incluye fechas que están sujetas a cambios. Es responsabilidad de los Proponentes revisar periódicamente sus correos electrónicos y el sitio web de la ASG ([www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx](http://www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx)) para obtener toda la información y actualizaciones relacionadas con este RFP.

### 1.3 SOLICITUD DE ACLARACIONES (RFC)

Las solicitudes de aclaraciones y preguntas relacionados a este RFP deben enviarse por correo electrónico a [rfpquestions@asg.pr.gov](mailto:rfpquestions@asg.pr.gov) en o antes de la fecha y hora establecida en la **Tabla 1.2.1**. Dicho correo electrónico deberá contener en el **ASUNTO** (“Subject”) la siguiente información: número de RFP y nombre del Proponente. El correo electrónico deberá contener los datos de contacto del Proponente interesado.

La ASG compilará todas las preguntas y las enviará con sus respectivas respuestas a los Proponentes que participaron de la reunión Pre-Propuesta. De igual forma, se publicarán en la página web de la ASG.

Desde la publicación de este RFP hasta que el mismo sea adjudicado, los Proponentes no podrán tener comunicación alguna con los miembros de la Junta de Subastas ni con los funcionarios de la Administración Auxiliar de Adquisiciones y de la Oficina de Compras de la ASG. Preguntas relacionadas a este RFP sólo podrán ser remitidas a través del correo electrónico antes dispuesto. Preguntas enviadas a otros correos electrónicos no serán contestadas.

Los Proponentes no podrán contactar a la Junta de Subastas ni a la ASG por ningún otro medio. Esto incluye visitas personales, llamadas telefónicas, mensajes de textos, correos electrónicos o cualquier otro modo de comunicación.

### 1.4 REUNIÓN PRE-PROPUESTA

**Todo Proponente que presente una propuesta y no conste registrado como participante de la reunión será descalificado.** Los Proponentes tendrán que acceder a la conferencia y registrarse previo al inicio de los procesos, el cual comenzará al menos cinco (5) minutos antes de comenzar oficialmente la reunión. Al comienzo de la reunión se notificará el nombre de los Proponentes debidamente registrados. El Proponente que acceda luego de iniciada la reunión será descalificado.

La reunión Pre-Propuesta se llevará a cabo según la fecha establecida en la **Tabla 1.2.1**. Podrán acceder a la reunión Pre-Propuesta a través de la página web de la ASG en el área de “Reforma de Compras” ([www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx](http://www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx)). Además, deberá acceder al archivo del RFP de referencia, el cual le proveerá la opción de conectividad a “reunión virtual Pre-Propuesta”.

### 1.5 REGISTRO EN EL RUL

Todos los Proponentes deben estar registrados en el RUL. Los Proponentes pueden acceder al RUL a través del siguiente enlace: <https://rul.asg.pr.gov/>. Cuando un Proponente que no está registrado en el RUL aparece en el proceso de RFP y presenta una propuesta, ese Proponente tendrá un período de **cinco (5) días laborales**, a partir del Acto de Apertura para presentar los documentos requeridos al RUL. Si el Proponente no presenta los documentos requeridos, será descalificado. *Ver el Reglamento No. 9230, Sección 7.4.11.*

Al Proponente 1) registrado en el RUL; 2) que haya presentado una propuesta; y 3) que luego del Acto de Apertura no sea elegible, se le otorgará **cinco (5) días laborales improrrogables**, a partir del Acto de Apertura, para presentar



la información o documentos correspondientes al RUL. Durante dicho período no se otorgará ninguna adjudicación. Será responsabilidad del Secretario de la Junta de Subastas y del Especialista en Compras y Subastas notificar al Proponente a través de una llamada telefónica y por correo electrónico, para que dentro del término provisto actualicen sus registros en el RUL. El Proponente deberá presentar todos los documentos y certificaciones solicitados, y cumplir con todos los requisitos, términos y condiciones establecidos en el RFP al momento de presentar su propuesta. No se aceptará documento alguno por parte de un Proponente después del Acto de Apertura, excepto la certificación de elegibilidad del RUL, sujeta a la presentación durante el tiempo antes indicado. El Proponente no elegible no será visible en el RUL; por lo tanto, no será contratado por ninguna de las agencias de la Rama Ejecutiva, corporaciones públicas o municipios. La inelegibilidad se mantendrá hasta que el Proponente cumpla con el requisito de información o la presentación de los documentos solicitados. **El Proponente debe mantener el estado de elegibilidad en el RUL antes de la adjudicación de la buena pro de este RFP. Ver el Reglamento No. 9230.**

## 1.6 ENTREGA DE PROPUESTAS: FECHA, HORA Y MÉTODO

Las propuestas tendrán que ser presentadas en o antes de la fecha establecida en la **Tabla 1.2.1**, de las **siguientes dos formas**:

1. Ante la Oficina de la Junta de Subastas en el Centro Gubernamental Minillas, Torre Norte, Piso 12, San Juan, Puerto Rico; y
2. Electrónicamente a la dirección: [ofertas@asg.pr.gov](mailto:ofertas@asg.pr.gov)

Todo Proponente presentará su propuesta en un sobre sellado ante la Oficina de la Junta de Subastas en la dirección arriba descrita. El sobre se identificará con el **nombre, dirección y número de teléfono del Proponente, así como el número del RFP**. Al recibirse el sobre, la Secretaria procederá a marcar el mismo con la fecha y hora exacta en que se recibió, lo que constituirá la fecha oficial de entrega de la propuesta. **El documento entregado físicamente será considerado como la propuesta oficial.**

Toda propuesta recibida sin identificar según lo aquí establecido será tramitada como correspondencia regular. Bajo esta circunstancia, la Junta de Subastas no será responsable si el remitente pierde su oportunidad de presentar la propuesta a tiempo, como tampoco podrá requerir que se tome conocimiento de su propuesta o imputar que ésta haya sido divulgada o abierta antes de tiempo. Los Proponentes podrán ser descalificados por no adjuntar todos los documentos requeridos a su propuesta.

El correo electrónico deberá incluir como anejo la propuesta y deberá identificarse como “**Asunto: Oferta, RFP ##### y nombre del Proponente**”. **El mismo debe ser una copia fiel y exacta de los documentos entregados físicamente, o el Proponente podrá ser descalificado.** Como excepción se podrán aceptar físicamente anejos que por el tamaño de su contenido sobrepasen el espacio disponible para enviarse mediante correo electrónico. Si la propuesta se envía varias veces, la Junta de Subastas sólo aceptará la última versión enviada antes de la fecha límite.

En el caso de que por alguna razón se haya recibido la oferta de un Proponente de forma física, pero no se haya recibido la oferta electrónica a la fecha y hora límite dispuesta en la **Tabla 1.2.1**, se le notificará durante el Acto de Apertura al Proponente y este tendrá hasta antes de que finalice dicho Acto para enviar la oferta electrónica.

**El no cumplir con enviar la propuesta a través de ambos métodos (en persona en un sobre sellado y por correo electrónico) resultará en la descalificación del Proponente.**

## 1.7 ACTO DE APERTURA: FECHA Y HORA

El Acto de Apertura de Propuestas tendrá lugar según la fecha establecida en la **Tabla 1.2.1**. Toda persona interesada en participar del Acto de Apertura, realizado virtualmente, podrá conectarse a través de la página web de la ASG, en





el área de “Reforma de Compras” ([www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx](http://www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx)). Allí encontrará el archivo correspondiente al RFP de referencia con la opción de conectividad al “Acto de Apertura”. El propósito del Acto de Apertura es permitir que las personas interesadas verifiquen si las propuestas fueron recibidas y los nombres de todos los Proponentes. El Acto de Apertura será dirigido por uno de los miembros de la Junta de Subastas o su representante autorizado, quien estará presente en dicho Acto y será el encargado de los trámites durante el evento. Toda persona que se conecte al Acto de Apertura deberá cumplir con las normas de conducta establecidas por la Junta de Subastas.

## 2 REQUISITOS DE FORMATO PARA LAS PROPUESTAS

### 2.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Las propuestas deben incluir los documentos en el orden en que se detallan a continuación:

- a. Carta de presentación la cual debe ser clara, concisa e incluir detalles suficientes para una evaluación efectiva y para justificar la validez de lo estipulada en esta. El Proponente debe asumir que el Gobierno no tiene conocimiento previo ni de su experiencia ni de sus mejores prácticas. Asimismo, la carta de presentación debe contener toda información que el Proponente entienda la Junta debe entender durante el proceso de evaluación.
- b. Respuestas a los Criterios de Evaluación:
  - Desempeño Pasado
  - Capacidad Financiera
  - Capacidad Técnica
  - Servicio al Cliente
- c. Certificación de Propuesta (Anejo I)
- d. Hoja de precios.
- e. Certificaciones, según aplique.
- f. Fianza de licitación.
- g. Resolución válida emitida por la Junta de Inversiones de la Industria de Puerto Rico, la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, según aplique.
- h. Dirección física y postal de la oficina principal de la empresa en Puerto Rico, así como el nombre y la dirección del agente residente de la corporación, cuando corresponda.
- i. Cualquier otro documento requerido en este RFP o especificaciones adjuntas.
- j. Enmiendas al RFP, si aplica.

### 2.2 CERTIFICACIÓN DE PROPUESTA

Los Proponentes tendrán que incluir la certificación de propuestas según el **Anejo I. Toda propuesta presentada sin el Anejo I debidamente completado, será descalificada.**

### 2.3 DESEMPEÑO PASADO Y CAPACIDAD FINANCIERA

Los Proponentes deben proporcionar información de contacto (nombre, cargo, compañía, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico) para al menos tres (3) referencias de clientes (sector público o privado) donde el Proponente haya ejecutado un trabajo similar al trabajo solicitado en este RFP. Las referencias deberán estar fechadas dentro de los últimos cinco (5) años a partir de la fecha de cierre del RFP. Además, **los Proponentes tienen que responder las preguntas del Anejo II.** En el caso de nuevas empresas, se debe proporcionar una copia del Certificado de Incorporación, además de una descripción de la experiencia de los fundadores y miembros. Los Proponentes podrán proporcionar un resumen de las finanzas y proyecciones para los próximos cinco (5) años. Los Estados Financieros Auditados o su equivalente para las pequeñas o medianas empresas suministrados en el RUL podrán ser evaluados para entender la capacidad financiera del Proponente.



## 2.4 CAPACIDAD TÉCNICA

Los Proponentes **tienen que responder las preguntas en el Anejo III** y etiquetar con el número de pregunta correspondiente.

## 2.5 SERVICIO AL CLIENTE

Los Proponentes **tienen que responder las preguntas en el Anejo IV** y etiquetar con el número de pregunta correspondiente.

## 2.6 HOJA DE PRECIOS

El paquete del RFP incluirá una Hoja de Precios que deberán completar los Proponentes. La Hoja de Precios incluye las especificaciones de cada partida del bien o servicio solicitado para el cual los Proponentes deberán presentar un precio de adquisición. De aplicar, los precios deben incluir el costo por unidad, almacenamientos y entrega.

Los Proponentes tendrán que usar el formato provisto y seguir las instrucciones de la Hoja de Precios para completarla. Si algún Proponente hace omisiones sustanciales o cambios al formato de la Hoja de Precios, la Junta se reserva el derecho de rechazar por completo la propuesta.

Una vez completada, los Proponentes deben exportar este documento en PDF e incluirlo en los documentos del RFP para su presentación tanto física como electrónica junto a la propuesta. La Hoja de Precios se puede encontrar en el archivo del RFP en [www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx](http://www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx).

## 2.7 LITERATURA DE PRODUCTOS

Los Proponentes deberán indicar la marca y modelo del producto en la propuesta. Asimismo, tendrán que incluir la literatura técnica del fabricante, que permita verificar el cumplimiento con las especificaciones requeridas para el producto cotizado. La literatura deberá estar identificada con el número de partida correspondiente. No se aceptará literatura ni documentación que no permita validar el cumplimiento con las especificaciones.

## 2.8 CERTIFICACIONES

Todos los Proponentes deben incluir con su propuesta los formularios provistos, todas las certificaciones requeridas en este RFP y en las especificaciones adjuntas. Deberán cumplir, sin limitarse a, lo siguiente:

- a. CÓDIGO DE ÉTICA PARA CONTRATISTAS (según lo define el Código Anticorrupción para el Nuevo Puerto Rico): Todo Proponente debe cumplir con las disposiciones de la Ley 2-2018, según enmendada, conocida como el “Código Anticorrupción para el Nuevo Puerto Rico”, que requiere que todas las Entidades Gubernamentales operen bajo los estándares de integridad, eficiencia, probidad y transparencia. Este Código de Ética enfatiza la política pública del Gobierno de Puerto Rico en el uso adecuado y eficiente de los recursos públicos y la erradicación de la corrupción gubernamental. El Código exige que todos los contratistas, proveedores de bienes y servicios y solicitudes de incentivos se abstengan de realizar o participar en conductas que, directa o indirectamente, impliquen que los servidores públicos violen las disposiciones de la Ley de Ética Gubernamental. La aceptación de las normas establecidas en este Código de Ética es condición esencial e indispensable para que los Proponentes o sus representantes puedan realizar transacciones o establecer convenios con las agencias ejecutivas. Toda persona está obligada a denunciar



los actos violatorios del citado Código que constituyan actos de corrupción, o estén configurados en delitos constitutivos de fraude, cohecho, malversación o apropiación ilícita de fondos, de los que tenga conocimiento propio y personal, que se refieran a un contrato, negocio o transacción entre el Gobierno y un contratista, proveedor de bienes o servicios. Los denunciantes estarán protegidos por la Ley 2, supra.

- b. CÁNONES DE ÉTICA DE SU PROFESIÓN: Toda persona debe observar los principios de excelencia y honestidad que abarcan su profesión, además de los estándares éticos o cánones de la asociación o colegio al que pertenece y que regulan su oficio o profesión, tanto en relación con sus competidores como con el Gobierno de Puerto Rico. En el caso de personas que no pertenezcan a una asociación o colegio, o en el caso de que las asociaciones y colegios no posean un Código de Ética, para sus miembros, las personas deberán observar los principios generales de conducta ética que se consideren razonables en su profesión o trabajo.

## 2.9 FIANZA DE LICITACIÓN

Este RFP requiere una fianza de licitación de **doscientos cincuenta mil dólares (\$250,000)**. La fianza de licitación será un apoyo provisional proporcionado por todos los Proponentes con el fin de asegurar al Gobierno de Puerto Rico que mantendrán su oferta durante todo el procedimiento del RFP. La fianza tiene que estar en original, firmada y tiene que presentarse físicamente junto con la propuesta.

Si se presenta a través de una **compañía de seguros**, la fianza será a favor de la "**Administración de Servicios Generales**", y si se presenta mediante **cheque certificado o giro postal**, la fianza será a favor del "**Secretario de Hacienda**". Cualquier propuesta presentada sin la fianza aquí dispuesta o sin las firmas que la validen será **rechazada**.

## 2.10 FIRMAS

La propuesta y la **Certificación de Propuesta (Anejo I)** tienen que estar firmada con tinta indeleble o bolígrafo de tinta azul en el espacio provisto por la persona inscrita en el RUL o su representante autorizado. Se autoriza la firma electrónica del Proponente en la propuesta presentada. El incumplimiento de estos requisitos constituirá el **rechazo** de la propuesta. Los Proponentes no registrados en el RUL, tienen que presentar los formularios **ASG 673** y/o **ASG 674**, según corresponda.

## 2.11 CORRECCIONES, MODIFICACIONES, ALTERACIONES, O RETIRO DE PROPUESTA

Las propuestas están abiertas a corrección, modificación o retiro únicamente siguiendo las disposiciones del Artículo 7.4 del Reglamento No. 9230.

Toda propuesta debe presentarse de forma legible, clara, completa y precisa. No se considerarán propuestas múltiples, variadas o ambiguas. Cualquier mancha, tachadura, borrón, anotación u otra corrección en el RFP debe ser avalada por la **persona que firma la propuesta con sus iniciales**. De lo contrario, quedará invalidada para el artículo o artículos correspondientes.

El uso de tinta de corrección para correcciones se considerará una mancha y deberá incluir las iniciales de la persona que firma la propuesta para ser considerada. El uso de papel de corrección para escribir sobre la propuesta es inaceptable.

## 2.12 DOCUMENTOS



Todos los documentos incluidos como parte de este RFP y los emitidos posteriormente, formarán parte y deberán incluirse en la presentación de las propuestas.

### 2.13 ADVERTENCIAS

- a. Proporcionar cualquier tipo de información o documentación falsa, plagada o fraudulenta como parte de la información presentada para esta propuesta será causa suficiente para descalificar o rechazar la propuesta de cualquier Proponente, así como para cancelar o rescindir cualquier orden de compra o contrato otorgado.
- b. La ASG o la Junta de Subastas pueden ordenar la cancelación parcial o total de este RFP cuando sirva a los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico, independientemente de la fase en la que se encuentre, siempre que sea previo a la formalización del contrato o se haya emitido una orden de compra. Las cancelaciones se notificarán por correo electrónico a todos los Proponentes que hayan obtenido un paquete de RFP, y se publicará un anuncio en la página web de RUS y ASG.
- c. La Junta de Subastas puede enmendar este RFP hasta dos (2) días laborales antes de la apertura de las propuestas cuando la enmienda implique cambios o solicitudes adicionales que deban incluirse en la propuesta, o un (1) día laboral antes de la apertura de la oferta cuando la enmienda no afecta la presentación de la propuesta, si sirve a los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico.
- d. La notificación de adjudicación de este RFP no constituirá el acuerdo formal entre las partes. Será necesario ejecutar el contrato correspondiente o que la Administración emita una orden de compra firmada por la persona autorizada.
- e. Ni la ASG ni la Junta de Subastas aceptarán una fianza por un monto menor al aquí establecido o a nombre de una Entidad que no sea la 'Administración de Servicios Generales' o el 'Secretario de Hacienda'. El incumplimiento con estos requisitos dará lugar al rechazo de la oferta.
- f. La ASG y la Junta de Subastas garantizan el fiel cumplimiento de la política pública de compras preferenciales prevista por la ley.
- g. Toda persona que, en relación con las agencias y demás entidades del Gobierno de Puerto Rico, participe en licitaciones en RFPs, presente una propuesta o esté interesada en perfeccionar contratos con las mismas, tendrá la obligación de divulgar toda la información necesaria para que las agencias pueden evaluar en detalle las transacciones y tomar decisiones correctas e informadas. Cualquier relación no revelada (conflicto de interés) es motivo de descalificación inmediata.
- h. La Junta se reserva el derecho de realizar cualquiera de las modificaciones en las Instrucciones, Términos, Condiciones y Especificaciones del RFP antes de la celebración del Acto de Apertura. Cualquier modificación será notificada a los Proponentes.
- i. La Junta de Subastas se reserva el derecho de entablar negociaciones individuales con los Proponentes, cuya propuesta se encuentre dentro de los criterios de selección definidos en la Sección 7.4.18 del Reglamento Uniforme No. 9230, con respecto a los términos, condiciones, calidad, solución, precios o combinación de factores, o para obtener un precio más ventajoso para el Gobierno de Puerto Rico.
- j. El Gobierno se reserva el derecho de renunciar a cualquier incumplimiento de formato menor y/o informalidades de las propuestas enviadas si hacerlo es en el mejor interés del Gobierno.

### 3 ESPECIFICACIONES

Los Proponentes están obligados a cumplir en su totalidad con los detalles descritos en las especificaciones del Anejo V y la Hoja de Precios. Sin embargo, la Junta de Subastas se reserva el derecho de obviar cualquier informalidad o diferencia menor en los términos y condiciones, si cumple con el propósito para el cual se solicitan, y es beneficioso para los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico. Las desviaciones no pueden afectar sustancialmente la calidad, capacidad o características esenciales de los artículos o servicios solicitados.



#### 4 PROPUESTAS ADMISIBLES E INADMISIBLES

##### 4.1 COTIZACIÓN DE PRECIOS

La oferta debe hacerse en dólares y centavos. No se considerarán las ofertas expresadas en términos de porcentaje o precios indeterminados. La Junta de Subastas evaluará los precios cotizados para determinar la razonabilidad de los mismo utilizando una fórmula justa y equitativa. Todo precio cotizado considerado irrazonable por parte de la Junta podrá ser rechazado.

En aquellos casos donde la adjudicación sea de forma global (“lump sum”) y haya una diferencia entre el total provisto por el proponente en su hoja de cotizar y la sumatoria de los precios unitarios provistos también por el proponente, prevalecerá el total de la sumatoria de todas las partidas individuales debidamente corregida y no el precio total brindado por el licitador.

##### 4.2 OFERTAS INCOMPLETAS

En el caso de que un Proponente presente precios en algunos servicios y omita otros, se entenderá que el Proponente está interesado en ofertar únicamente en aquellos servicios por los cuales se hizo una oferta.

Si un Proponente no desea ofertar por un equipo, el Proponente debe anotar “N/A” (no aplica) o “N/B” (sin licitación o “no bid”) en la pestaña correspondiente de la Hoja de Precios.

##### 4.3 PROPUESTAS NO RESPONSIVAS O INACEPTABLES

Las especificaciones establecen requisitos mínimos. Sin embargo, al momento de presentar la propuesta, los Proponentes podrán presentar artículos que superen las especificaciones solicitadas, los cuales podrán ser seleccionados si ofrecen mejor valor al Gobierno de Puerto Rico.

Propuestas ambiguas, en cuanto a su significado, incompletas y/o indefinidas no serán aceptadas. Asimismo, podrán ser rechazadas las propuestas que alteren, infrinjan, varíen o condicionen los Términos, Condiciones y Especificaciones establecidos por la Junta.

##### 4.4 MÚLTIPLES PROPUESTAS POR UN MISMO PROPONENTE

Si un Proponente presenta múltiples ofertas para el mismo RFP, ya sea en su propio nombre o bajo seudónimos, de cualquiera de sus subsidiarias o sucursales, de uno o más de sus socios, agentes o funcionarios, todas las propuestas presentadas por el Proponente **serán rechazadas**.

Ninguna persona o entidad jurídica puede unirse o participar, directa o indirectamente, como miembro del equipo de trabajo de más de un Proponente. Toda persona o entidad jurídica que participe de este RFP tendrá que asegurarse de que cualquier otra persona o entidad jurídica relacionada con ella no se encuentre unida ni participe, directa o indirectamente como miembro del equipo de otro Proponente. Una persona o entidad jurídica está “relacionada” con otra persona o entidad jurídica si una puede ejercer control sobre la otra, o si cada una está bajo el control directo o indirecto de la misma persona o entidad. Una persona o entidad jurídica ejerce el “control” de otra si tiene la capacidad de determinar el resultado de sus decisiones sobre las políticas financieras u operativas, ya se formal o informalmente.

##### 4.5 RECHAZO GLOBAL



La Junta de Subastas podrá rechazar todas las ofertas o propuestas recibidas si estas: (1) no cumplen con las Instrucciones, Términos, Condiciones y Especificaciones; (2) los precios no eran razonables; o (3) existe una colusión entre los Proponentes participantes.

#### **4.6 CONFIDENCIALIDAD DE PROPUESTAS**

La ASG y la Junta de Subastas no divulgarán información indicada por el Proponente en su propuesta como confidencial, patentada o privilegiada, o que esté relacionada con secretos comerciales, precios e información patentada o privilegiada. Toda la información considerada por el Proponente como confidencial, patentada y privilegiada deberá indicarse como tal en la propuesta.

La Junta de Subastas podrá rechazar propuestas cuyo contenido esté sustancialmente marcado como confidencial, patentado o privilegiado. El suministro de cualquier información marcado como confidencial o patentada no evitará que la ASG o la Junta de Subastas divulguen dicha información si así lo exige la ley. El contrato adjudicado en última instancia y todos los precios establecidos en él no se considerarán confidenciales ni de propiedad exclusiva, y dicha información puede ponerse a disposición del público.

#### **4.7 COPIA REDACTADA (CENSURADA)**

Todos los Proponentes deberán presentar una copia censurada de su propuesta que excluya toda la información confidencial que no sea pública. La ASG y la Junta se reservan el derecho de hacer públicas las copias editadas de las propuestas al finalizar el proceso del RFP. Si un Proponente no envía una copia censurada, la ASG y la Junta asumirán que la copia original de la propuesta podrá hacerse pública.

La copia original de la propuesta debe identificar toda la información confidencial y la copia censurada de la propuesta deberá excluir toda la información confidencial que no debe ser pública como se describe en la Sección 4.6 de este documento. Cualquier información que no se identifique como confidencial en la propuesta no censurada se considerará no confidencial.

#### **4.8 TITULARIDAD DE LA PROPUESTA**

Todo material sometido en respuesta a este RFP se convertirá en propiedad de la ASG y de la Junta de Subastas. La selección o rechazo de una propuesta no afectará esta provisión.

### **5 EVALUACIÓN, SELECCIÓN, Y ADJUDICACIÓN**

#### **5.1 EVALUACIÓN**

El Gobierno espera adjudicar uno o varios contratos para los servicios o bienes descritos en este RFP a los Proponentes Cualificados que presenten el mejor valor al Gobierno. La evaluación consistirá en el desempeño pasado, capacidad financiera, capacidad técnica, el cumplimiento con los términos y condiciones, y la propuesta de precios. Los puntos otorgados se basarán en el desempeño de los Proponentes en cada categoría y servirán de guía a la Junta de Subastas al momento de adjudicar. La Junta podrá, si lo entiende meritorio, rechazar cualquier propuesta cuando un proponente obtenga cero (0) puntos en cualquier de las áreas evaluadas. Un desglose de los puntos otorgados se puede encontrar en la

**Tabla 5.1.1.**

**Tabla 5.1.1 Desglose de la Evaluación.**

Categoría	Puntuación Máxima
Desempeño Pasado	5
Capacidad Financiera	10
Capacidad Técnica	25
Servicio al Cliente	35
Propuesta de Precios	25
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

## 5.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PASADO, CAPACIDAD FINANCIERA Y CAPACIDAD TÉCNICA

La puntuación obtenida para un requisito en particular viene dictada por la capacidad del Proponente para cumplir satisfactoriamente las necesidades del Gobierno.

Para determinar cuál o cuáles ofertas son las más convenientes y beneficiosas, se evaluará el cumplimiento con los Términos, Condiciones, Especificaciones y Garantía requeridos en este RFP. La Junta de Subastas evaluará el desempeño anterior y la capacidad técnica del Proponente en el momento de otorgar la "*buena pro*". La capacidad técnica se evaluará con el fin de determinar la capacidad del Proponente para cumplir satisfactoriamente con los requisitos.

La Junta de Subastas examinará y evaluará todas las ofertas presentadas antes de adjudicar este RFP. En cualquier momento, durante el período de evaluación, la Junta podrá comunicarse con los Proponentes sobre sus propuestas, con el fin de obtener una mejor comprensión del contenido proporcionado.

## 5.3 EVALUACIÓN DE PRECIOS

Las Propuestas de Precios serán para determinar si son razonables, se encuentran dentro del valor en el mercado y representan el mejor valor al Gobierno de Puerto Rico.

Para determinar la razonabilidad de los precios la Junta de Subastas establecerá una fórmula justa y equitativa, y que, a su vez, vele por los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico. Sin embargo, es posible que una adjudicación no se otorgue al Proponente que haya presentado el precio más bajo si, a juicio de la Junta de Subastas, un Proponente ofrece un precio más alto, pero su oferta representa el mejor valor al considerar también los requisitos técnicos, término de entrega, desempeño pasado, garantía, entre otros.

## 5.4 EVALUACIÓN DE OFERTA FINAL

Tras el análisis de todas las presentaciones de la primera ronda, la Junta de Subastas podrá solicitar una Oferta Mejor y Final de todos los Proponentes calificados para darles la oportunidad de presentar su último y más atractivo precio o para clarificar cualquier información provista en la oferta original. El Reglamento No. 9230, indica el proceso y los protocolos de Evaluación de la Oferta Mejor y Final. El cronograma para la presentación de dicha oferta final se publicará en la página web de la ASG y se comunicará directamente a todos los Proponentes calificados.



## 5.5 SELECCIÓN

Las Ofertas Mejores y Finales serán evaluadas para encontrar un escenario óptimo que cumpla con los objetivos de este RFP. La Junta de Subastas examinará todas las propuestas enviadas antes de otorgar una adjudicación. Es posible que más de un Proponente sea seleccionado para la adjudicación.

La Junta de Subastas adjudicará al(los) Proponente(s) que cumpla con las Instrucciones Generales, Términos, Condiciones y Especificaciones, y represente el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico. Además, se reservan el derecho de seleccionar más de un Proponente.

**La Junta de Subastas se reserva el derecho de obviar cualquier informalidad o diferencia de menor importancia en los términos y condiciones, si cumple con el propósito para el que se solicitan, y es beneficioso para los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico.** Las desviaciones no podrán afectar sustancialmente la calidad, capacidad o características esenciales de los artículos o servicios solicitados.

## 5.6 ADJUDICACIÓN

Una vez que la Junta de Subastas tome la decisión final, el Secretario de la Junta de Subastas la notificará por escrito a todos los Proponentes que participaron. La notificación de la adjudicación del RFP no constituirá un acuerdo final entre las partes. La contratación debe completarse para crear un acuerdo final y válido. Ningún Proponente está autorizado a entregar mercancías u ofrecer servicios sin un contrato aprobado. Asimismo, ninguna Entidad Gubernamental garantizará pago alguno hasta la formalización de un contrato o la emisión, por parte de la Administración, de una orden de compra suscrita por la persona autorizada. El Gobierno de Puerto Rico no se compromete a adjudicar hasta la formalización del contrato correspondiente. Una vez finalizada la contratación, el Gobierno pondrá en marcha órdenes de compra para los productos o servicios adjudicados. El Área de Compras de la ASG podrá emitir un juicio sobre todas las órdenes de compra emitidas contra el contrato adjudicado como consecuencia de este RFP.

Una vez la Junta de Subastas notificará su determinación final mediante Resolución o Aviso de Adjudicación por correo certificado federal con acuse de recibo o correo electrónico a todos los proponentes que presentaron una propuesta en este RFP. El Aviso de Adjudicación debe incluir: (i) los nombres de los Proponentes que participaron en el RFP y un resumen de sus propuestas; (ii) los factores o criterios considerados para la adjudicación de la propuesta; (iii) los defectos, en su caso, que tuvieron las propuestas de los Proponentes perdedores, y (iv) la disponibilidad y plazo para solicitar la revisión administrativa y judicial.

## 5.7 REVISIÓN ADMINISTRATIVA

La parte afectada adversamente por una decisión de la Junta de Subastas podrá, dentro de un plazo de veinte (20) días desde el depósito en el correo federal o correo electrónico notificando la adjudicación del RFP, presentar una solicitud de revisión ante la Junta de Revisión de la Administración de Servicios Generales. Una vez presentada la revisión administrativa, la Junta de Subastas remitirá copia certificada del expediente a la Junta de Revisión, dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la presentación de la apelación.

El apelante deberá proporcionar una notificación con una copia de la solicitud de revisión administrativa a la Junta de Subastas y a la ASG. Simultáneamente, notificará(n) al/los proponente(s) que haya(n) obtenido la *buena pro* en este RFP. Este requisito es de carácter jurisdiccional. En el documento de revisión en sí, el apelante certificará a la Junta de Revisión su cumplimiento con este requisito. El aviso debe enviarse por correo certificado con acuse de recibo y correo electrónico. El recurrente deberá notificar, además, a todos los Proponentes de este RFP.





## **6 CONDICIONES GENERALES**

### **6.1 TRANSPORTE, ACARREO Y ENTREGA**

Los precios cotizados deben incluir los gastos de transporte y acarreo solicitados hasta la entrega final de los artículos, equipos o servicios en el lugar designado por la agencia peticionaria. El costo de envío debe abarcar toda la Isla, así como Vieques y Culebra.

### **6.2 PRECIOS COTIZADOS**

Toda persona debe cotizar con base en precios justos para bienes y servicios. La calidad será considerada en los acuerdos para el suministro de bienes. El precio cotizado deberá incluir los descuentos ofrecidos por pago puntual y volumen solicitado.

Los precios ofrecidos por el Proponente se considerarán fijos durante la vigencia del contrato que se otorgue, y no estarán sujetos a cambios por aumento en el mercado o de cualquier otra índole, ya sean previsibles o no, salvo lo dispuesto en la sección 7.5 de este Pliego.

### **6.3 CONDICIONES DE ENTREGA**

Las entregas y/o servicios se realizarán dentro del plazo que el Proponente haya cotizado, a partir de la recepción de la orden de compra. Además, las Entidades Gubernamentales pueden establecer un plazo de entrega acorde a sus necesidades.

### **6.4 ALMACENAJE**

En los casos en que aplique, los Proponentes deberán hacerse cargo de todos los gastos relacionados con el almacenamiento de los productos. El Gobierno no será responsable de ningún impuesto o tarifa asociada con el almacenamiento antes de la entrega. La ASG se reserva el derecho de realizar auditorías de almacenamiento e inventario debidamente pre-aprobadas y programadas al menos una vez al año.

### **6.5 MUESTRAS**

En el caso de que la Junta de Subastas requiera muestras de equipos o artículos cotizados, el Proponente dispondrá de tres (3) días laborales, contados a partir de la recepción de la solicitud, para entregar físicamente dichas muestras en su empaque original. Los Proponentes que no cumplan serán descalificados. Las muestras serán gratuitas, representativas del producto ofrecido y se identificarán por fila, artículo, tipo, calidad, estilo y tamaño. Finalizada la evaluación de las muestras, el Proponente podrá recoger las muestras, dentro de los diez (10) días posteriores a la notificación verbal o escrita por parte de la Junta de Subastas. Ni la ASG ni la Junta se hacen responsables de las roturas o daños que puedan sufrir las muestras suministradas mientras se encuentran en evaluación o inspección.

### **6.6 CANTIDADES A COMPRAR**

La orden de compra emitida indicará las cantidades especificadas. Los Proponentes Agraciados respetarán el precio propuesto, incluidos los enumerados en los niveles de precios, si corresponde.

### **6.7 MODO DE FACTURACIÓN**



Todas las facturas por el cobro de bienes y servicios que se presenten a las agencias deben contener la siguiente certificación:

*Bajo pena de nulidad absoluta, certifico que ningún servidor público (del Gobierno de Puerto Rico o indique el nombre de la agencia que emite la orden de compra) forma parte o tiene interés en las ganancias o beneficios como resultado del contrato, ha mediado una dispensa previa. La única consideración en la provisión de los bienes o beneficios del contrato ha sido la acordada con el representante autorizado de la agencia (que emite la orden de compra). El monto de esta factura es justo y correcto, se han prestado los trabajos recibidos, los productos entregados y los servicios y no se ha recibido pago alguno por ellos.*

## 6.8 PAGOS

Es responsabilidad del Proponente(s) Agraciado(s) seguir las instrucciones detalladas en la Carta Circular 1300-07-17, que describe el procedimiento de inscripción por depósito directo. Una vez inscrito, el pago se tramitará de acuerdo con lo establecido en la Circular 1300-02-10 del Departamento de Hacienda, que establece que “es responsabilidad de las agencias exigir al proveedor la entrega de las facturas en o antes de las diez (10) días después de la finalización, período o fecha de entrega del bien o servicio”.

## 6.9 POLÍTICA DE PREFERENCIA

En cualquier contratación, ASG y la Junta cumplirán cabalmente con las siguientes políticas de preferencia, consagradas en las siguientes disposiciones legales:

- a. Ley 14-2004, según enmendada, conocida como “Ley para la Inversión en la Industria Puertorriqueña”;
- b. Ley 129-2005, según enmendada, conocida como “Ley de Reservas en Compras del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”;
- c. Ley 253-2006, conocida como “Ley de Contratos de Selección Múltiple en el Proceso de Compras”;
- d. Ley 42-2018, según enmendada, conocida como “Ley de Preferencia para Contratistas y Proveedores Locales de Construcción”.

La ASG y la Junta cumplirán rigurosamente con determinadas medidas que aseguren el cumplimiento con la política pública antes citada y toda otra disposición de política pública que estimule y aliente a las empresas de capital local a incrementar las oportunidades de negocio, con el propósito de generar más y mejor empleo para los ciudadanos.

- a. USO DEL PORCENTAJE DE PREFERENCIA: El Proponente interesado en el reconocimiento del porcentaje (%) de preferencia asignada, presentará resolución válida otorgada por la Junta de Inversiones en la Industria Puertorriqueña, por la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico o cualquier otra Entidad de Gobierno, junto con su oferta para validar su preferencia.
- b. TRANSFERENCIA DEL PORCENTAJE DE PREFERENCIA: La empresa que obtenga el porcentaje de preferencia por concepto de manufactura para cualquiera de los productos, puede transferir a sus agentes establecidos en Puerto Rico mediante carta notariada indicando expresamente que está transfiriendo a cada agencia el porcentaje otorgado para dicho producto por la Junta de Inversiones en la Industria Puertorriqueña o cualquier otro organismo rector. La carta mencionada debe estar aprobada y sellada con el sello oficial de la Entidad Gubernamental que la emite.
- c. APLICACIÓN DEL PORCENTAJE DE PREFERENCIA: En el caso de que luego de aplicado el porcentaje de preferencia los artículos resulten en igualdad de condiciones, la adjudicación se hará en el siguiente orden: (1) productos de Puerto Rico; (2) productos de Estados Unidos; y (3) productos extranjeros.



- d. RESOLUCIÓN EMITIDA ACTUALIZADA: En cualquier compra realizada bajo contrato u orden de compra como producto de este RFP, el Proponente debe obtener un porcentaje (%) preferencial a sus productos, debiendo presentar al momento de la compra, la resolución válida emitida por la Junta de Inversiones en la Industria Puertorriqueña, por la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, o cualquier otro organismo rector. Si el Proponente no presenta la resolución vigente, no podrá gozar de los beneficios de dichas leyes.

#### 6.10 FIANZAS Y GARANTÍAS

- a. FIANZA DE LICITACIÓN: La fianza de licitación será un apoyo provisional proporcionado por los Proponentes con el fin de asegurar al Gobierno de Puerto Rico que mantendrá su oferta durante todo el procedimiento de RFP. La fianza se presentará con el documento original. Si se presenta a través de una compañía de seguros, la fianza será a favor de la "Administración de Servicios Generales", y si se presenta mediante cheque certificado o giro postal, la fianza será a favor del "Secretario de Hacienda". Este RFP requiere una fianza de licitación por la cantidad de **doscientos cincuenta mil (250,000) dólares**. Cualquier propuesta presentada sin la fianza aquí dispuesta **será rechazada**.
- b. FIANZA DE CUMPLIMIENTO: Los Proponentes Agraciados deben depositar una fianza de cumplimiento ante la Junta de Subastas, a más tardar diez (10) días laborales después de la notificación de la adjudicación. Dicha fianza garantizará el cumplimiento del contrato o la orden de compra, según corresponda. El monto de la fianza será **un millón (1,000,000) de dólares**. La ASG reembolsará la fianza cuando expire el plazo del contrato o cuando se cumpla la orden de compra correspondiente. La fianza garantizará que el proveedor cumple con la obligación de acuerdo con los términos y condiciones de su propuesta. En el caso de incumplimiento y necesidad de acudir al siguiente proveedor, la diferencia de precio será cubierta por esta fianza. La fianza se presentará en original. Si se presenta a través de una compañía de seguros, la fianza será a favor de la "Administración de Servicios Generales"; y si se presenta mediante cheque certificado o giro postal, la fianza será a favor del "Secretario de Hacienda".
- c. GARANTÍAS: Los Proponentes deben especificar períodos de Garantía por artículo, según corresponda, como parte de su propuesta.

#### 6.11 ENTREGAS TARDÍAS

A todo Proponente que falle en entregar mercancía o servicios, se le cobrará el 0.5 por ciento de la orden de compra emitida por cada día que transcurra en atraso, hasta un máximo del 10 (diez) por ciento, sin que constituya renuncia a cualquier otro trámite que sea aplicable por ley. Además, dicho Proponente podría ser penalizado con una terminación anticipada del contrato. Se entiende que existe un retraso cuando el proveedor no cumple con la fecha de entrega pactada o no cumple con la fecha de inicio de los servicios. En los casos de obras de construcción la penalidad será la dispuesta en el Reglamento No. 9230, *supra*.

#### 6.12 INCUMPLIMIENTO

El Administrador de la ASG se reserva el derecho de cancelar cualquier contrato u orden de compra otorgada en virtud de este proceso de licitación en cualquier momento cuando esto resulte en la protección del interés público y/o el beneficio del Gobierno de Puerto Rico.

A los Proponentes Agraciados que no cumplan con cualquiera de los términos y condiciones del RFP, una vez emitida la orden de compra o firmado el contrato, se les impondrán las siguientes sanciones: (1) confiscación de la fianza de



cumplimiento, (2) cobrar la diferencia de un precio pagado debido a la necesidad de que la ASG realice una compra excepcional de bienes, y (3) exclusión de la RUL por un período determinado por el Administrador de ASG, de acuerdo con las disposiciones del Reglamento No. 9230, *supra*. La ASG se reserva el derecho de aplicar cualquiera de las sanciones, según lo dispuesto en el citado Reglamento, en la Ley 73, *supra*, así como las pactadas en el contrato u orden de compra. Las medidas a tomar en caso de incumplimiento serán impuestas únicamente por la ASG, luego de investigación previa de los hechos.

### **6.13 COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES**

Toda persona, Proponente o contratista deberá colaborar con cualquier investigación que inicie el Gobierno sobre transacciones comerciales o el otorgamiento de contrato u otorgamiento de incentivos gubernamentales, de los cuales fueron parte o se beneficiaron directa o indirectamente.

### **6.14 CLÁUSULA ANTIDISCRMINATORIA**

Ni la ASG ni la Junta discriminan por motivos de raza, color, género, origen o condición social, ideas políticas o religiosas, edad, nacionalidad, por ser víctima o ser percibido como víctima de agresión o acoso sexual, condición de veterano, identidad u orientación sexual real o percibida, discapacidad física, mental o sensorial.

### **6.15 COMUNICACIONES Y ANUNCIOS**

Las comunicaciones con cualquier representante del Gobierno con respecto a cualquier asunto relacionado con el contenido de este RFP requerirán aprobación o estarán completamente prohibidas durante el proceso de selección y presentación de propuestas, excepto cuando la Junta de Subastas se comuniquen con los Proponentes para obtener explicaciones o una Oferta Mejor y Final, según las disposiciones de este RFP. El incumplimiento de dicha restricción puede resultar en el rechazo de la oferta. Toda comunicación se hará efectiva a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [juntadesubastas@asg.pr.gov](mailto:juntadesubastas@asg.pr.gov).

Las solicitudes de aclaraciones tendrán que ser enviadas a [rfpquestions@asg.pr.gov](mailto:rfpquestions@asg.pr.gov).

Cualquier información o anuncio público relacionado con este RFP se hará a través de la página web ([www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx](http://www.asg.pr.gov/ReformaCompras/Pages/default.aspx)). Toda la información, anuncio público o enmienda relacionada con este RFP se redactará con las debidas autorizaciones de la Junta de Subastas.

### **6.16 OBJECCIÓN A LA INVITACIÓN Y/O AL PLIEGO DEL RFP**

En el caso de que un Proponente interesado en participar en un proceso de licitación no esté de acuerdo con la invitación y/o el pliego del RFP, podrá resolver personalmente ante el Administrador Auxiliar del Área de Compras de la ASG el documento de objeción correspondiente dentro de los tres (3) días laborales siguientes a la fecha en que la Administración hace accesible los documentos al RFP. Se rechazarán todas las objeciones que estén fuera del plazo aquí establecido. La objeción debe cumplir con lo establecido en el Reglamento No. 9230, *supra*.

## **7 CONTRATO CON LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **7.1 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**



La propuesta del (los) Proponente(s) Agraciado(s) y las disposiciones del RFP constituirán la base para finalizar el contrato entre el(los) Proponente(s) Agraciado(s) y la ASG. El contrato se formalizará tan pronto como la ASG reciba las garantías requeridas por parte del Proponente.

## 7.2 RENEGOCIACIÓN DEL CONTRATO

Los precios propuestos por el Proponente permanecerán fijos durante la vigencia del contrato, de acuerdo con la cotización y adjudicación del RFP, y no estarán sujetos a cambios por fluctuaciones del mercado, independientemente de su previsibilidad, salvo lo dispuesto en la sección 7.5 de este Pliego.

## 7.3 DENEGACIÓN A FORMALIZAR EL CONTRATO

Si el(los) Proponente(s) Agraciado(s) se niega a formalizar el contrato o no asiste a firmarlo, dentro del plazo notificado en el Aviso o Resolución de Adjudicación o por la Unidad de Contratos del Área de Compras de la ASG y no ha presentado una excusa previa razonable, no se considerará parte del contrato de la ASG. El Administrador de la ASG puede aplicar las disposiciones contenidas en la Sección 9.1.4 del Reglamento No. 9230.

## 7.4 VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato formalizado bajo este RFP tendrá una vigencia de **tres (3) años**, luego de otorgado el mismo. El Administrador podrá autorizar la modificación del contrato a los efectos de extender su vigencia cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento No. 9230. Los Proponentes Agraciados serán informados por escrito y antes de la fecha de vencimiento del contrato con la intención de extenderlo por parte de la ASG. Las enmiendas se harán a través del escrito de “Enmienda” y deben tener las firmas de las partes.

## 7.5 CLAUSULA DE ESCALA (“*ESCALATION CLAUSE*”)

Los precios ofrecidos podrán estar sujetos a cambio por fluctuaciones legales (arbitrios o impuestos), cargos de acarreo en el mercado, o aumento en el precio de la materia prima, siempre y cuando el licitador someta evidencia documentada acreditativa del aumento. El aumento en el precio establecido estará sujeto a la aprobación escrita de la ASG. Para disminuir precios bastara con la mera notificación escrita.

## 7.6 ALCANCE DEL CONTRATO

El contrato adjudicado bajo este RFP cubrirá a la agencia licitante o entidades gubernamentales y exentas del Gobierno de Puerto Rico, según se define en la Ley 73, *supra*. El(los) Proponente(s) Agraciado(s) no podrá negarse a ofrecer los servicios a ninguna agencia, entidades gubernamentales y exentas, o municipalidades, entre otras.

Los Proponentes que obtengan la *buena pro* no podrán ofrecerle a ninguna entidad gubernamental o exenta del Gobierno de Puerto Rico un precio menor al otorgado a la ASG por el mismo servicio, obra o producto objeto de este RFP.

## 7.7 INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL CONTRATO

Cuando el RFP sea adjudicado por la Junta de Subastas, el Área de Compras formalizará un contrato entre las partes. La ASG guiará a los delegados y subdelegados de compras sobre el uso del contrato a través de las “Instrucciones de Uso del Contrato”, que incluyen los términos y condiciones indicados en las especificaciones de la licitación y la tabla de precios.



## 7.8 REVISIÓN DE CONTRATOS POR JSF

Todos los contratos resultantes de esta RFP están sujetos a revisión por parte de la JSF de acuerdo con la política de revisión de contratos de JSF y enmiendas relacionadas. Consulte las políticas de revisión de contratos de JSF disponibles en <http://juntasupervision.pr.gov/documents/>.

## 7.9 TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El incumplimiento con las cláusulas y condiciones de este contrato constituirá causa suficiente para dar por terminado el contrato sin necesidad de previa notificación. Además, el Administrador de la ASG se reserva el derecho a cancelar cualquier contrato u orden de compra otorgado en virtud de este proceso de licitación en cualquier momento cuando medie justa causa y ello redunde en protección del interés público y/o en beneficio para el Gobierno de Puerto Rico.

Asimismo, el Secretario de la Gobernación de Puerto Rico tendrá la facultad para dar por terminado este Acuerdo en cualquier momento, según se dispone en el Memorando No. 2017-001; Carta Circular 141-17 de la Oficina del Secretario de la Gobernación del Gobierno de Puerto Rico y la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

**ANEJO I - CERTIFICACIÓN DE PROPUESTA****Información del Proponente:**

Organización del Proponente	
Nombre de la Organización:	
Seguro social patronal:	
Email:	Teléfono:
Dirección postal:	
Persona Contacto	
Nombre:	Título:
Fax:	Teléfono:
Email:	
Dirección postal:	
Dirección física:	

**Para entidades foráneas solamente:**

Entidad Foránea	
Nombre de agente residente:	
Fax:	Teléfono:
Dirección postal:	

El Proponente reconoce:

- Haber leído todas las instrucciones detalladas, términos, condiciones y cláusulas de esta RFP, certificando por la presente su comprensión y aceptación de lo mencionado anteriormente.
- Haber recibido y leído todas las respuestas a las preguntas de los proponentes resumidas en el documento de **Solicitud de Aclaración**.
- Haber recibido y leído todas las **enmiendas** al pliego de solicitud de propuesta selladas, si alguna.

**Certificación:**

Yo, \_\_\_\_\_, por la presente reconozco que estoy autorizado a firmar esta propuesta, y que mi nombre y firma están debidamente registrados en el Registro Único de Licitadores (“RUL”) o se estará registrando en el término de cinco (5) días contados a partir del Acto de Apertura, según dispone el Reglamento No. 9230. A su vez, certifico que cumpliré con todos los requisitos, términos y condiciones de este RFP, y que sostendré mi propuesta durante la vigencia del contrato.

Firma de Proponente: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**ANEJO II – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PASADO**

Área de Desempeño		Preguntas
I	Experiencia Pasada	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuál fue el alcance de los servicios prestados?</li><li>2. ¿Cuántos años de experiencia tiene proveyendo servicios de esta naturaleza?</li><li>3. ¿Qué certificaciones tiene su compañía para realizar estos trabajos?</li></ol>
II	Informes	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Tenían algún acuerdo de servicio como parte del contrato?</li><li>2. De haber incumplido con los acuerdos de servicio, ¿cuáles fueron las consecuencias?</li><li>3. ¿Qué tipo de informe(s), si alguno(s), le proporcionaba(n)? ¿Con qué frecuencia?</li></ol>
III	Disponibilidad	Durante el tiempo de su contrato con este cliente, <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Tuvo algún problema relacionado con no cumplir con el servicio contratado?</li><li>2. Si es así, ¿cómo se le comunicó la situación al cliente? ¿Qué acciones se tomaron para reducir el impacto?</li></ol>
IV	Gestión de cuentas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Trabajaron a través de SLAs? ¿Cuáles eran esos términos? ¿Se cumplieron?</li><li>2. Describa la estructura del equipo de trabajo.</li></ol>



**ANEJO III – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD TÉCNICA**

Área de Desempeño	Requerimientos
<b>I. Capacidad de Proveer los Servicios</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El Proponente deberá presentar prueba de la capacidad para proveer los servicios requeridos en este RFP, así como en el Anejo V - VI y en la Tabla de Cotizar. El Proponente podrá presentar como evidencia de la capacidad para proveer el servicio: (a) el equipo que posee para proveer los servicios; (b) mapa de cobertura de infraestructura actual; (c) listado de clientes gubernamentales a quienes provee servicio y descripción de este.</li><li>2. ¿Cuál es el protocolo para no dejar a los clientes sin servicio cuando ocurren desastres naturales? (como lo son los huracanes y terremotos)</li><li>3. ¿Cuál es la solución que tienen establecida para aquellas oficinas que se puedan encontrar en un área fuera de cobertura y buscan recibir su servicio? ¿Instalarán infraestructura? ¿Se subcontratarán todos o algunos de los servicios?</li><li>4. Favor de compartir evidencia de las siguientes certificaciones: <i>Risk and Information Systems Control &amp; Certified Information Systems Auditor</i>. De no tener estas certificaciones, favor de proveer una similar.</li></ol>

**ANEJO IV – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE**

Área de Desempeño	Requerimientos
<b>I. Servicio al Cliente</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Describa el proceso para llevar a cabo los servicios licitados en este RFP (monitoreo del sistema, nuevas instalaciones, mantenimiento de líneas, reportes, protocolos de seguridad, redundancias, marco de tiempo estimado, procesos, reportes). (Ver <b>Anejo V y VI</b>)</li><li>2. Describa cómo cumplirá con los SLAs establecidos. (Ver <b>Anejo VII</b>)</li><li>3. Describa como su compañía manejará y abordará las quejas, incluyendo el seguimiento, la resolución y tiempos de respuesta</li><li>4. ¿Cuentan con un <i>call center</i>? Si cuentan con uno, ¿cuántos empleados tienen trabajando en el centro? ¿es 24/7?</li><li>5. ¿Tienen un grupo designado para trabajar con este tipo de cuentas grandes o de gobierno?</li><li>6. ¿Tienen una flota de vehículos específicamente para la reparación de infraestructura? ¿Cuentan con un equipo de empleados dedicados para este tipo de mantenimiento en caso de una emergencia?</li><li>7. ¿Dónde se encuentran localizado físicamente el personal y equipo que brindará los servicios licitados en este RFP?</li></ol>
<b>II. Redundancia</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Describa cómo proveerá los niveles de redundancia requerida en soluciones.</li></ol>



## ANEJO V – ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES ADICIONALES REQUERIDAS

### Especificaciones técnicas para líneas de circuitos de WAN por tipo de oficina:

#### Agencia Central/Agencia Central con oficinas remotas:

- Se requiere la interconexión de la oficina central con sus oficinas remotas con tecnología MPLS. Se debe proveer una VRF (*Virtual Routing and Forwarding*) para proveer la conexión de *intradata* de cada agencia central con sus oficinas remotas. También se proveerá interconexión hacia VRF Pública (Internet).
- Si la agencia no tiene oficinas remotas, se requerirá interconexión hacia VRF Pública (Internet).
- Esta VRF de *intradata* debe ser única para cada agencia central que incluye sus oficinas remotas y no se compartirá con ninguna otra agencia a menos que se especifique lo contrario.
- El servicio de Internet se proveerá mediante el uso de otra VRF, ésta será, por defecto, el punto común de las agencias para comunicación entre ellas y utilizará IPs públicos.
- El proveedor deberá incluir los IPs públicos para cada solución.
- Se requiere un circuito principal y un circuito alternativo (redundancia), que serán instalados en fibra óptica en ruta diversa, que conecten a *routers* PE (*Provider's Edge*) diferentes. En caso de no poder conseguir paso alambrado, se instalará circuito inalámbrico, siempre y cuando cuente con el aval de la agencia y el PRITS, y cumpla con los estándares del mercado.
- También se permite el uso de líneas de terceros en la última milla para asegurar la ruta alterna o redundancia, pero el proveedor principal será el responsable del manejo y de que éste cumpla con el SLA establecido.
- El circuito alternativo (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.**
- En caso de que en la solución se escoja más de un proveedor, aquel proveedor seleccionado para brindar servicios a una agencia central será el mismo que ofrezca la solución para todas sus remotas, de tal forma que se mantenga una red homogénea y sólo un proveedor sea responsable de esa solución.
- El PRITS o las agencias se reservan el derecho de solicitar la administración compartida de los CPE.
- Los equipos terminales (CPE) deben tener la capacidad para conectarse a estas VRF, asegurando la separación de ese tráfico.

#### Oficina Remota

- Se requiere conexión por cualquier medio de transporte (fibra/coax/cobre/*fixed wireless*).
- Esta interconexión puede ser un circuito de Internet con un túnel utilizando SD-WAN o a través de MPLS.
- Las direcciones IP de las oficinas remotas se trabajarán entre el personal del PRITS, el proveedor y la agencia correspondiente.
- En conexiones de Internet con alguna conexión *broadband*, se requieren dos, estableciendo túneles VPN a través de éstas, controladas y protegidas por tecnología SD-WAN.
- En casos críticos puede haber dos proveedores ofreciendo esta alternativa para una agencia. Sería esta solución redundante con dos proveedores para ofrecer a la agencia y sus oficinas remotas. Serían dos redes paralelas con su CPE manejado por cada proveedor y se coordinaría para la configuración redundante de ambas conexiones hacia las remotas y viceversa.

#### Data Centers

- Cada *data center* requiere un circuito principal y un circuito alternativo (redundancia), que serán instalados en fibra óptica en ruta diversa. En caso de no poder conseguir paso alambrado, se instalará circuito inalámbrico, siempre y cuando cuente con el aval de la agencia y el PRITS, y cumpla con los estándares



del mercado. También se permite el uso de líneas de terceros en la última milla para asegurar la ruta alterna o redundancia, pero el proveedor principal será el responsable del manejo y de que éste cumpla con el SLA establecido.

- 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 equipo terminal (CPE) debe proveer la capacidad para conectarse a la red MPLS y proveer los circuitos VPLS/L2 VPN.

Ver el **Anejo VI** para el diagrama de arquitectura a implementar.

### **Especificaciones adicionales para líneas de circuitos de WAN:**

- 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.
- Se requiere que el suplidor tenga al menos dos salidas independientes submarinas hacia el internet.
- Matriz de velocidad de circuitos por localidad y tecnología de transporte:

Tipo de Oficina	Circuitos - MPLS Mínimo (fibra/coax/cobre/ <i>fixed wireless</i> )	Internet Mínimo
Central	1Gbps -10 Gbps	1 Gbps
Remota	100 Mbps	100 Mbps (Intradata/Internet)

- Incluir el circuito interno entre los data Centers y la capacidad del circuito y los equipos.
- Los servicios de instalación contemplan lo siguiente:
  - El Suplidor manejará la implantación punto-a-punto para asegurar la entrega del servicio de forma que cumpla con los límites de tiempo establecidos,
  - Coordinación del proceso de orden para los servicios de acceso y transporte.
  - Provisión y configuración del equipo de comunicaciones incluyendo los equipos terminales en cada una de las oficinas, agencias y data centers.
  - Entrega, instalación y mantenimiento de los equipos, en sitio, en las facilidades provistas en la Tabla de Facilidades de Circuito de WAN.
  - Prueba estándares ("*testing*") de la transmisión punto a punto para aceptación del circuito.
- Proveer como parte del servicio, los equipos terminales (CPE) certificados con los últimos estándares en la industria de Telecomunicaciones para manejar el tráfico especificado por circuito y con capacidad para SD-WAN.
- El proveedor será el dueño de los equipos terminales de comunicación (CPE), por ende, responsable por el manejo, operación y funcionamiento de estos.
- Habrá circuitos que tendrán que hacer interfaz con la red MPLS.
- Aceptación de los circuitos deberá apegarse y cumplir con los parámetros incluidos, como parte del "*Service Level Agreement*" (SLA), que será evaluado y formará parte del contrato. (Ver **Anejo VII**)



- El ancho de banda especificado será medido a la entrada del circuito (“*demarcation point*”), en cada dependencia gubernamental; no a la entrada del edificio, en caso de múltiples agencias y oficinas en un edificio particular.
- El Suplidor proveerá la infraestructura de equipos terminales, configuraciones, monitoreo, mantenimiento y el manejo necesario para la funcionalidad de la red en ambos extremos del circuito, incluido en el precio por circuito. El suplidor proveerá acceso a personal autorizado del PRITS o de la agencia para realizar cambios en configuración en los equipos terminales asociados a los circuitos.
- El suplidor debe asignar un grupo exclusivo para atender asuntos de las gestiones sobre la red de las agencias. El grupo debe incluir, como mínimo:
  - Gerente técnico y de proyecto
  - Técnico(s) de nivel 3 para resolución de problemas/incidentes y manejos de servicios de SD-WAN
  - Técnico(s) (nivel 1 y 2) para mantenimiento e instalaciones. Nota: este grupo puede crecer o contraerse dependiendo del volumen de trabajo. Pero su desempeño está sujeto a los estándares de resolución e instalación de circuitos expresados en este SLA.
- La responsabilidad primaria de detección de fallas es siempre del Suplidor, quien ha de notificar al PRITS, de manera proactiva por teléfono y correo electrónico.
- Semanalmente, el Suplidor deberá enviar por correo electrónico un informe de incidencias de los pasados siete (7) días. El informe debe contener:
  1. Número de circuito,
  2. Número de boleto asignado por el proveedor,
  3. Incidencia o tipo de falla,
  4. Técnico asignado,
  5. Tiempo de desconexión o falla,
  6. Tiempo estimado de resolución
- Mensualmente habrá una reunión de revisión de servicio donde el proveedor expondrá la incidencia, servicio afectado, tiempo sin servicio, la resolución y si aplica o no el crédito. Se requerirá un reporte ejecutivo con gráficas para fácil entendimiento.
- Se facilitará al PRITS y a la agencia contratante, la programación y capacidad de monitoreo de los circuitos desde las facilidades del NOCC vía internet.
- Se requiere el listado de escalación de resolución de problemas (“*escalation list*”).
- Se requiere disponibilidad al centro de llamadas (NOCC) 24/7 & técnicos disponibles para resolución de incidentes o problemas:
  - Monitoreo y gerenciamiento proactivo
  - Gerenciamiento y manejo de fallas
  - Apoyo y mantenimiento en sitio (“*on site*”)
  - Reportes e informes de ejecución (“*performance*”) gerencial, boletos de servicio, red.
  - Configuración y actualizaciones, incluyendo cambios en ancho de banda y/o relocalización de circuitos.
  - Asignación de un representante de servicio al cliente, punto singular de contacto para todas las requisiciones y cuestionamientos sobre los servicios.
  - Herramienta de monitoreo 24/7 “*Solar Winds*” (o similar), con acceso seguro, accesible vía web o las herramientas de ser provistas para el monitoreo y aplicación para teléfonos móviles, con notificación de fallas y proceso de escalación de incidentes.
  - Administración remota de los elementos de la red
  - Detección y resolución de alertas en la red
  - Creación y planificación de tareas y “*scripts*”
  - Planes de optimización de ejecución
  - Monitoreo y corrección de alertas
  - Tiempo de restauración de servicios críticos en 2 horas o menos
  - Tiempo de restauración de servicios normales de 4-8 horas
- La facturación de cada circuito no podrá comenzar antes de la instalación y aceptación de este por el PRITS.



- La aceptación de los circuitos dependerá del cumplimiento con los parámetros establecidos.
- Mensualmente, con la factura, el suplidor proveerá el detalle de la disponibilidad (tiempo) y ancho de banda promedio para cada circuito.
- El pago de la factura se realizará en proporción a los servicios provistos entre los servicios contratados.
- El suplidor habilitará el circuito y el acceso al “backbone” en o antes de 30 días calendario después de la firma del contrato.
- Se podrá añadir o eliminar circuitos o servicios en cualquier momento para cualquier agencia mediante solicitud, sin penalidad alguna.
- El PRITS se reserva el derecho de añadir o eliminar circuitos terminales en cualquier momento.
- El/los proveedores escogidos deben proveer la herramienta de monitoreo para su solución. Sin embargo, el PRITS se reserva el derecho de monitorear ya sea por su cuenta o a través de un tercero la solución entregada por el/los proveedores.
- *Bandwidth* (Capacidad Mínima de la conexión)
  - Agencias Centrales – Capacidad mínima de 1 Gbps en circuitos MPLS (fibra/fixed wireless). La capacidad dependerá de la cantidad y ancho de banda de las agencias remotas a conectarse.
  - Oficinas Regionales o remotas – Capacidad mínima 100 Mbps a 500 Mbps para los circuitos MPLS (fibra/coax/cobre/fixed wireless).
  - Data Centers – Capacidad mínima de 1 Gbps para circuitos de Internet. Capacidad de 1 Gbps a 10 Gbps en circuitos punto a punto o capa 2.
- Los circuitos Capa 2, también pudieran requerirse redundantes por lo que se tienen que integrarse por ruta diversa como los circuitos de internet o *intradata*.

#### **Condiciones adicionales para todos los servicios solicitados en este RFP:**

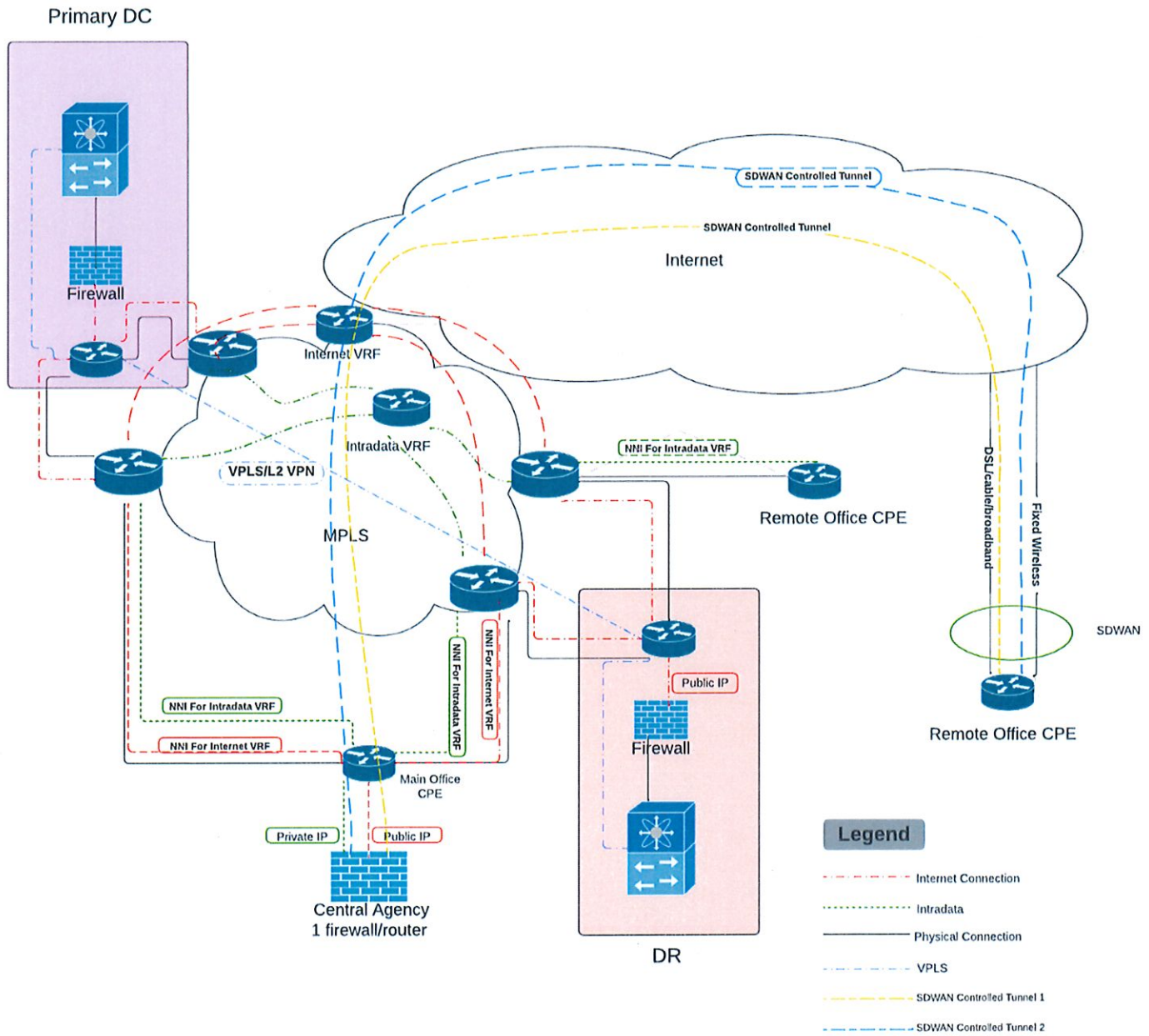
- Incluir una descripción técnica y gráfica de la solución presentada en el **Anejo VI**.
- **El proponente deberá especificar los precios correspondientes a los servicios que involucran infraestructura existente o infraestructura nueva.**
- Se requiere que la solución y descripción sean certificadas por un ingeniero colegiado y licenciado.
- Presentar un plan de trabajo preliminar para el proceso de la implantación de la solución.
- Demostrar los niveles de redundancia en la solución.
- **El proponente deberá cumplir con aquellos requisitos aplicables, según se establece en la [Política para la Seguridad Cibernética del Gobierno de Puerto Rico](#).**
- La solución recomendada por el proponente debe corregir las posibles fallas causadas por un “single point of failure”.
- La Administración Auxiliar de Adquisiciones o la Junta de Subastas, según sea el caso, con la ayuda del Comité Evaluador de Propuestas podrá sostener discusiones y negociar con los proponentes cuyas ofertas estén dentro de los márgenes de selección establecidos.
- El proponente deberá establecer los escenarios de los riesgos considerados (huracán, terremotos, pandemias, otros) de la solución presentada. El proponente deberá establecer los riesgos considerados e incluir los controles asociados para mitigar los riesgos y preservar la continuidad operacional.
- El proponente deberá presentar una certificación provista por un auditor de sistemas independiente con las siguientes credenciales: “*Certified in Risk and Information Systems Control*” y “*Certified Information Systems Auditor*”, ambas provistas por la organización ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*); donde se establezca lo siguiente:
  - El proveedor cumple con los planes de continuidad de negocio y contingencia requeridos para el tipo de servicio que provee y está licitando.
  - El plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres considera: huracanes categoría 5, terremotos magnitud 8, ataques terroristas, cibernéticos o nucleares.



- Ambos planes son revisados y puestos en práctica al menos dos (2) veces al año, y consideran una disponibilidad de la operación 24/7.
- Debe ser presentado para completar la contratación.
- Para los suplidores que no sean el proveedor actual, proporcione un plan de transición para migrar los servicios del proveedor actual e instalar los servicios WAN e Internet. El plan debe incluir las acciones requeridas y una fecha para completar. Las actividades durante el proceso de transición no deben interrumpir las funciones cotidianas de la agencia y deben incluirse sin costo adicional para la agencia. Este plan será aprobado por el PRITS antes del inicio de los servicios y debe abordar lo siguiente:
  1. Análisis de impacto operacional.
  2. Matriz de responsabilidades para el suplidor, el proveedor de servicios actual y la agencia.
  3. Plan formal del proyecto, incluyendo dependencias y contingencias.
  4. Plazos estimados de la transición y la fecha de inicio de la transición.
  5. Procesos, procedimientos y normas documentados y aprobados, incluidos los planes de prueba y reversión. (roll-back) en caso de falla de la prueba, para circuitos y equipos terminales.
  6. Matriz de escalamiento con nombres e información de contacto.

### ANEJO VI – ARQUITECTURA

#### Diagrama de Arquitectura general del WAN a implementar para el Gobierno de PR<sup>1</sup>:

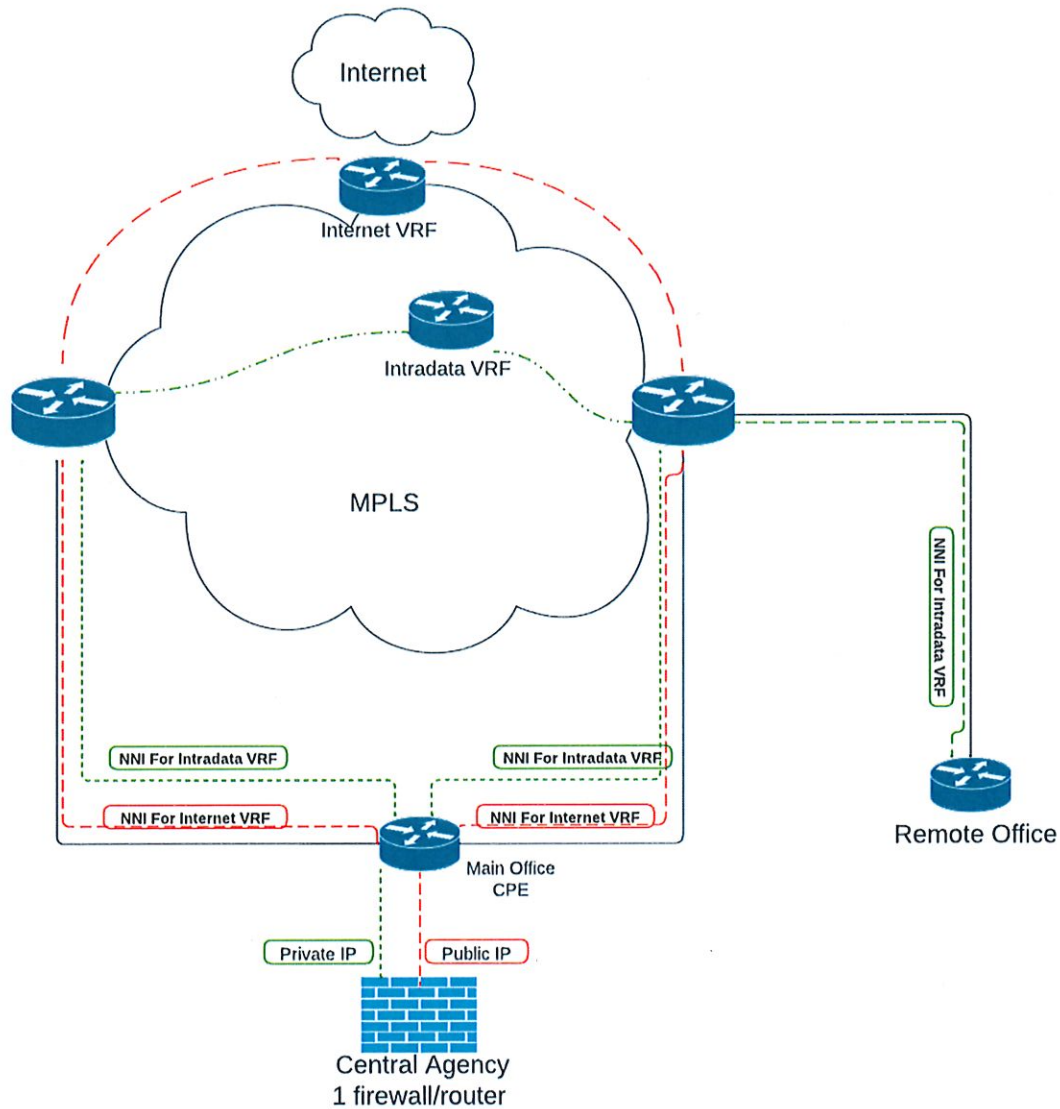


<sup>1</sup> En el Diagrama se muestra un solo CPE para los centros de datos (*data centers*) y agencias centrales para propósitos ilustrativos y no saturar el mismo. Sin embargo, pueden presentarse casos donde se requiera dos CPE para redundancia de dispositivos también.



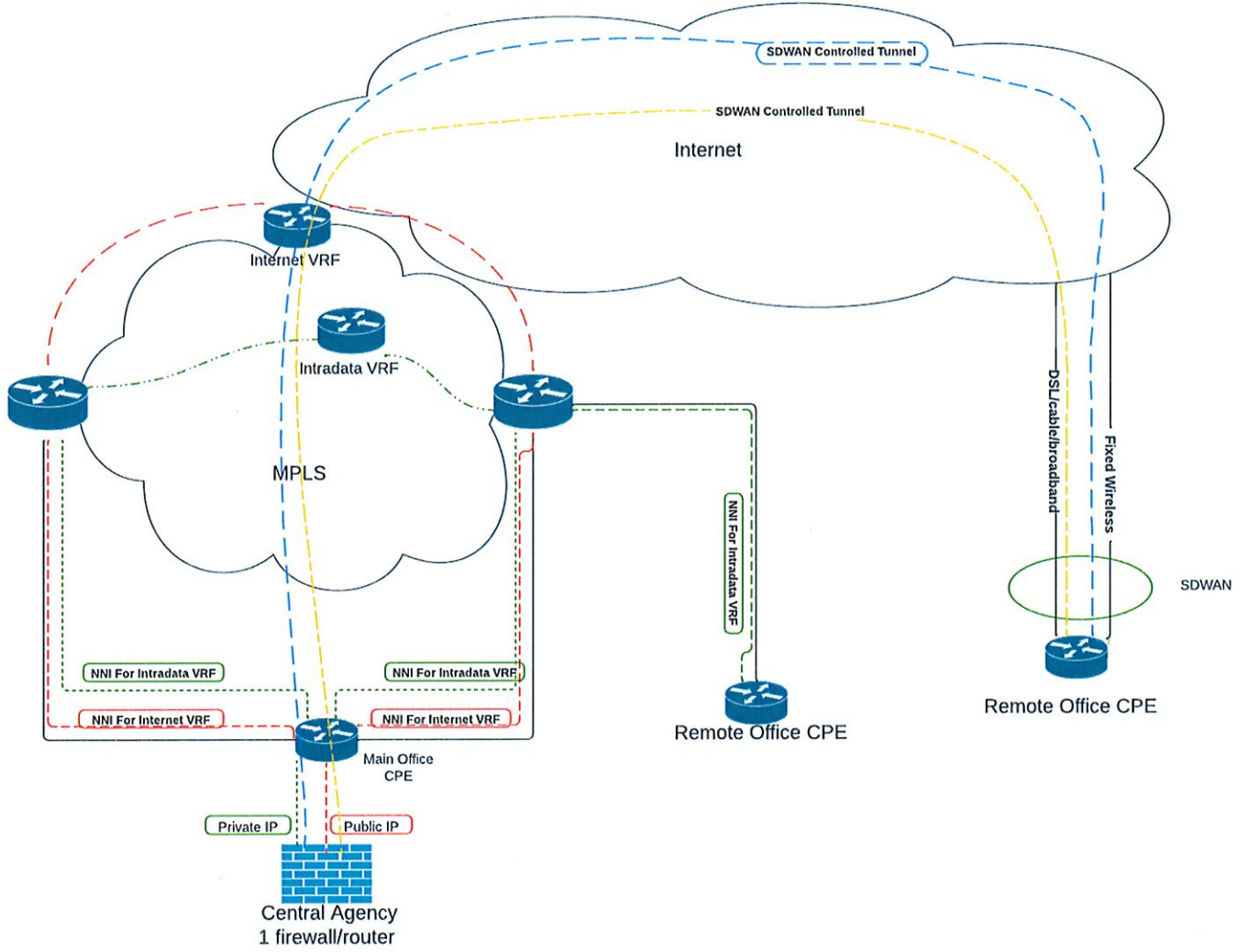


### Agencia Central/Agencia Central con oficinas remotas



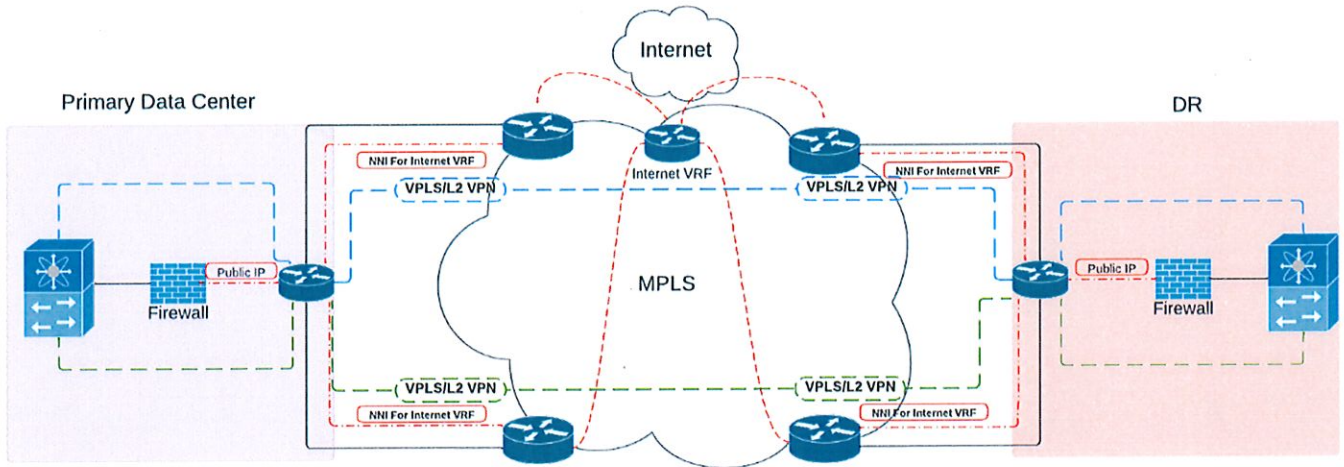


### Oficina Remota





### Data Centers





## ANEJO VII – SERVICE LEVEL AGREEMENT

Este es un contrato de nivel de servicio mínimo para los servicios en esta solicitud de propuestas.

### **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 una fecha razonable por escrito al PRITS y a la agencia correspondiente 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>2</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**

<b>Parámetro</b>	<b>Service Level Objective -SLO</b>
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.

Cálculo de disponibilidad de la red para un mes específico:

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

<sup>2</sup> <https://www.rfc-editor.org/rfc/rfc2544.html>

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 de no servicio acumulado. 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
0	99.97	13	0
1	99.95	22	1%
2	99.90	43	3%
3	99.85	65	4%
4	99.80	86	6%
5	99.75	108	7%
6	99.70	130	9%
7	99.65	151	10%
8	99.60	173	12%
9	99.55	194	13%
10	99.50	216	15%
11	99.45	238	16%
12	99.40	259	18%
13	99.35	281	19%
14	99.30	302	21%
15	99.25	324	22%
16	99.20	346	24%
17	99.15	367	25%
18	99.10	389	26%
19	99.05	410	28%
20	99.00	432	29%
21	98.95	454	31%
22	98.90	475	32%
23	98.85	497	34%
24	98.80	518	35%
25	98.75	540	37%

	% UP	Minutes Down	% Disc
26	98.70	562	38%
27	98.65	583	40%
28	98.60	605	41%
29	98.55	626	43%
30	98.50	648	44%
31	98.45	670	46%
32	98.40	691	47%
33	98.35	713	49%
34	98.30	734	50%
35	98.25	756	51%
36	98.20	778	53%
37	98.15	799	54%
38	98.10	821	56%
39	98.05	842	57%
40	98.00	864	59%
41	97.95	886	60%
42	97.90	907	62%
43	97.85	929	63%
44	97.80	950	65%
45	97.75	972	66%
46	97.70	994	68%
47	97.65	1015	69%
48	97.60	1037	71%
49	97.55	1058	72%
50	97.50	1080	74%
51	97.45	1102	75%

	% UP	Minutes Down	% Disc
52	97.40	1123	76%
53	97.35	1145	78%
54	97.30	1166	79%
55	97.25	1188	81%
56	97.20	1210	82%
57	97.15	1231	84%
58	97.10	1253	85%
59	97.05	1274	87%
60	97.00	1296	88%
61	96.95	1318	90%
62	96.90	1339	91%
63	96.85	1361	93%
64	96.80	1382	94%
65	96.75	1404	96%
66	96.70	1426	97%
67	96.65	1447	99%
68	96.60	1469	100%



## 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 la misma 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 los mismos en una herramienta para tales propósitos. Mensualmente o cuando se requiera, el proveedor hará un reporte 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>3</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.

Acepto los niveles de servicio mínimo establecidos en este RFP:

\_\_\_\_\_  
Firma

<sup>3</sup> Las siguientes agencias siempre se considerarán de Prioridad 1: (1) Oficina del Gobernador, (2) Departamento de Hacienda, (3) Departamento de Salud, (4) La 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 and (14) Cuerpo de Emergencias Médicas, y sus oficinas afiliadas (ej. Asume, etc.) donde aplique.