



No. EXPEDIENTE
INAPA-CCC-LPN-2025-0007
No. DOCUMENTO
Click here to enter text.

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS
INAPA

25 de abril de 2025

CIRCULAR No. 1 DE RESPUESTAS
COMITÉ DE COMPRAS

Página 1 de 8

A TODOS LOS OFERENTES CONFORME AL REGISTRO DE INTERESADOS

"ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA EL INAPA"

El Comité de Compras y Contrataciones del Instituto Nacional de Aguas potables y alcantarillados (INAPA), les informa que, hasta la fecha 14 del mes de abril del 2025, recibimos preguntas y les damos las siguientes respuestas:

1. ¿Se puede participar por Items?

Respuesta: Sí, según se especifica en la Sección I, punto 3 Descripción de los Bienes, del pliego de condiciones:

"Las ofertas deben ser presentadas por ítem, de igual forma será la adjudicación."

De ser afirmativo por favor enviar número de VIP para la Renovación de Adobe Creative Cloud.

Respuesta:

LICENCIA ADOBE CREATIVE CLOUD

User VIP - Government Level 2 10 - 49

Renovación contrato VIP: 7E6DE88FAF733FEB104A

A partir de 15 Diciembre 2024

2. favor compartir el #VIP y la fecha de aniversario para la licencia del ítem #9 ADOBE CREATIVE CLOUD.

Respuesta:

LICENCIA ADOBE CREATIVE CLOUD

User VIP - Government Level 2 10 - 49

Renovación contrato VIP: 7E6DE88FAF733FEB104A

A partir de 15 Diciembre 2024

3. ¿Cuál será la frecuencia y formato de las reuniones de seguimiento durante el desarrollo?

Respuesta: Esto se decidirá en el momento que se tenga la reunión de inicio con el proveedor adjudicado.

4. ¿Cuál es el alcance de la capacitación, es decir, es una transferencia de conocimientos y de ser así, para Cuántas personas? ¿es un entrenamiento recurrente, es decir, durante la duración del contrato?

Respuesta: Se requiere entrenamiento en el uso de la herramienta solicitada con alcance para veinticinco (25) soportes a usuario y cinco (5) administradores de plataforma, según se establece en la ficha técnica, no recurrente, entrenamientos de una sola vez.

Para el ítem Chatbot con implementación, se requiere capacitación para mínimo cinco (5) personas del personal técnico en el uso del servicio solicitado, tal como se indica en la ficha técnica, no recurrente, entrenamientos de una sola vez.

5. ¿Se puede utilizar librerías opensource?

guy

Respuesta: Sí, se permite el uso de librerías open source, siempre que estén debidamente documentadas, sean estables, tengan soporte de comunidad activa y no comprometan la seguridad ni la integridad de los datos.

6. ¿Se puede utilizar servicios en la nube?

Respuesta: Para ítem Chatbot con implementación, Ver ficha técnica característica no. 4 donde se requiere la solución alojada en una infraestructura de alta disponibilidad en la nube en modo SaaS.

Para el ítem Software para Acceso Remoto a PC a Nivel Nacional, Si, en las fichas técnicas fueron incluidas las características sin discriminar Software On-Premise o Cloud de forma abierta.

7. ¿Se puede utilizar herramientas "low code"?

Respuesta: Sí, se pueden utilizar herramientas low-code o no-code, siempre que aseguren la escalabilidad, mantenimiento, interoperabilidad y personalización del sistema. La elección de estas herramientas debe ser debidamente justificada.

8. ¿Cuántos tipos de usuarios finales tendrá el sistema y qué funcionalidades específicas deberá tener cada tipo?

Respuesta: Para el ítem Chatbot se contemplan al menos tres tipos de usuarios (Ver Enmienda):

- **Usuario ciudadano: podrá interactuar con el chatbot para realizar consultas, reportes o trámites simples.**
- **Usuario operador interno: personal autorizado para supervisar y dar seguimiento a los tickets o solicitudes recibidas.**
- **Administrador del sistema: con funciones para configurar, gestionar permisos, visualizar estadísticas y ajustar flujos del bot.**

9. En términos de integración con otros sistemas, ¿podría especificar cuáles son y qué tipo de datos se intercambiarán?

Respuesta: Odoo y Dynamics, se realizan intercambios de datos de clientes. Ver Enmienda.

10. ¿Tienen alguna preferencia o restricción en cuanto a las tecnologías de desarrollo?

Respuesta: No tenemos restricciones en cuanto a las tecnologías de desarrollo

11. ¿Existen directrices de diseño que la interfaz de usuario deba seguir?

Respuesta: La oferta presentada debe acatarse a lo establecido en la ficha técnica de cada ítem.

12. ¿En qué motor de base de datos se encuentra el sistema actual que desean que se migra?

Respuesta: Ver ficha técnica, no se está solicitando servicios de migración.

13. ¿Las APIs que de terceros mencionadas serán suministradas con su documentación?

Respuesta: Sí, serán suministradas

14. Además de las APIs, ¿hay otras herramientas o sistemas existentes con los que el nuevo software debe ser compatible o integrarse?

Respuesta: Todo será manejado a través de API's debidamente documentado.

Juan

15. ¿Con que tiempo contamos para el desarrollo de la herramienta?

Respuesta: Para la herramienta de Chatbot no se requiere el desarrollo, solo la implementación, según se requiere en ficha técnica.

16. ¿Para el CRM podemos utilizar plataformas como las de ODOO integradas al chatbot?

Respuesta: Sí, Ajustarse a ficha técnica, la propuesta del oferente debe incluir solo los requerimientos solicitados.

17. ¿Dentro de la reportería si desea ver algún tipo de reporte en específico?

Respuestas: Para Chatbot con implementacion, se requiere una reporteria y analíticas tal como lo indica la ficha técnica.

18. ¿Qué tipo de trámites se desean realizar dentro de la plataforma?

Respuesta: Se espera que el chatbot pueda orientar, asistir o permitir la gestión de trámites relacionados con reportes, quejas, realizar pagos, solicitudes de servicios o información general institucional. El alcance puede incluir integración con formularios o sistemas existentes. Ver enmienda.

19. ¿Que tipo de reportería se espera?

Respuestas: Para Chatbot con implementacion se requiere una reporteria y analíticas en tiempo real según se indica en la ficha técnica.

20. ¿Qué tipo de apis estaremos conectando a la plataforma?

Respuesta: REST y SOAP. Ver Enmienda

21. ¿En la integración web que tipo de tecnología web utilizan actualmente?

Respuesta: El tipo de integración es a través de API's

22. ¿Favor validar si podemos participar por ítem?

Respuesta: Sí, según se especifica en la Sección I, punto 3 Descripción de los Bienes, del pliego de condiciones:

"Las ofertas deben ser presentadas por ítem, de igual forma será la adjudicación."

23. Favor revalidarnos la versión del producto requerido.

Respuesta: Se requiere tipo suscripción versiones online actualizadas. Aplica para ítem Licencia Civil 3d, Compra Licencias Software Autodesk Autocad, Compra Licencias Software Autodesk Revit, Watercad, Sewercad, Sap2000 V22, Cype, Safe, Licencia Adobe Creative Cloud, Licencia Jira Standard, Licencia Aquarius, Licencia Dbeaver Pro Yearly, Software para acceso remoto a PC a nivel nacional, Sistema para Administración del Sistema De Gestión, Adquisición De Certificado Digital, Licenciamiento Software Fieldwire, Licencias Para Control De Acceso De Puertas, Licencia Para Software Crystal Reports.

No aplica para los ítems: Renovación Licenciamiento para Vxrail, Chatbot con Implementación.

24. Favor revalidarnos si las licencias de Adobe solicitadas en son dentro de un nuevo número VIP o renovación de contrato.

Respuesta:

LICENCIA ADOBE CREATIVE CLOUD

User VIP - Government Level 2 10 - 49

Handwritten signature

Renovación contrato VIP: 7E6DE88FAF733FEB104A

A partir de 15 Diciembre 2024

25. Si es dentro de un no. VIP ya existente favor validamos el número de contrato correspondientes y fecha de aniversario.

Respuesta:

LICENCIA ADOBE CREATIVE CLOUD

User VIP - Government Level 2 10 - 49

Renovación contrato VIP: 7E6DE88FAF733FEB104A

A partir de 15 Diciembre 2024

26. Favor confirmarnos la cantidad de licencias de Adobe solicitada.

Respuesta: (6) Seis licencias

27. ¿Requieren servicios de consultoría o implementación? De ser afirmativo, favor validar el alcance solicitado.

Respuesta: Para los ítems Software para Acceso Remoto a PC a Nivel Nacional y Chatbot con Implementación, se requiere servicios de implementación y capacitación. Según fichas técnicas, no se contemplan servicios de consultoría fuera de implementación y capacitación

28. ¿Se tomarán en cuenta los valores agregados del oferente?

Respuesta: No, Ajustarse a ficha técnica, la propuesta del oferente debe incluir solo los requerimientos solicitados.

29. Favor confirmarnos si las licencias son prepagadas por 12 meses o 3 años.

Respuesta: Consultas para Autocad y Adobe.

Autocad (1) año de soporte y mantenimiento

Adobe (1) año de soporte y mantenimiento

30. Favor revalidarnos si las licencias de AutoCad solicitadas en son dentro de un nuevo número o renovación de contrato

Respuesta: Nuevo número de contrato para los ítems relacionados a Autodesk:

- **LICENCIA CIVIL 3D.**
- **COMPRA LICENCIAS SOFTWARE AUTODESK AUTOCAD.**
- **COMPRA LICENCIAS SOFTWARE AUTODESK REVIT.**

31. Si es dentro de un No. ya existente, favor validamos el número de contrato correspondientes y fecha de aniversario.

Respuesta: RENOVACION PARA ITEM: Licencia Adobe Creative Cloud

User VIP - Government Level 2 10 - 49

Renovación contrato VIP: 7E6DE88FAF733FEB104A

A partir de 15 Diciembre 2024

Nuevo número de contrato para los ítems relacionados a Autodesk:

- **Licencia Civil 3d.**
- **Compra Licencias Software Autodesk Autocad.**
- **Compra Licencias Software Autodesk Revit.**

32. ¿Requieren servicios de consultoría o implementación? De ser afirmativo, favor validar el alcance solicitado.

Respuesta: Para los ítems Software para Acceso Remoto a PC a Nivel Nacional y Chatbot con Implementación, según ficha técnica se requiere servicios de implementación y capacitación. Según fichas técnicas, no se contemplan servicios de consultoría fuera de implementación y capacitación.

Lucy

33. Favor confirmarnos la descripción completa de los productos requeridos.

Respuesta: La descripción de cada ítem están en la ficha técnica correspondiente

34. ¿Favor validarnos si requieren AutoCad full o LT? AutoCAD - including specialized toolsets o AutoCAD LT Commercial.

Respuesta:

Licencia Civil 3D
Licencia AutoCAD
Licencia Revit

35. El ítem: RENOVACIÓN LICENCIAMIENTO VXRail Suministrar la certificación de la suscripción emitida por DELL, vigente por un (1) año a favor del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.

1. Service Tag de todos los nodos.

Service TAG Nodos: C1C5883, C1C68B3, C18G8B3, C1BF8B3

Service TAG Switches: GQY5V43, GWY5V43

2. Cantidad de nodos.

4 Nodos (servidores)

3. Cantidad de procesadores por nodo y cantidad de núcleos de cada procesador.

Procesadores por nodo: 2

Cantidad de Núcleos por procesador: 18

4. Cantidad de almacenamiento crudo (global).

Almacenamiento Crudo: 131.377 TB

5. Cantidad de discos duros y las capacidades de cada disco duro orientado al almacenamiento de cada nodo.

Almacenamiento Discos SAS por unidad: 2.18 TB

Almacenamiento Discos SAS por nodo: 32.7 TB

Almacenamiento Discos SSD por unidad: 800 GB

Almacenamiento Discos SSD por nodo: 2.4TB

Ver enmienda.

6. ¿Capacidad de almacenamiento del Vsan?

VSAN: 130.99 TB

7. ¿Desean la Renovación de la Garantía del VxRail?

Si, se requiere renovacion de la garantia del VxRail, ver ficha técnica.

36. Las consultas que tenemos sobre el ítem 15 (Software para acceso remoto a PC a nivel nacional)

- ¿Se requiere integración con sistemas de ticketing (ServiceNow, Jira, etc.)?

Respuesta: No fue requerido en pliego.

- ¿Con que versiones de Windows, Linux, MacOS se cuenta actualmente?

Respuesta: las versiones de Windows (Server desde 2012 en adelante), Workstations (Windows 10 en adelante), Linux (Versiones comúnmente usadas Ubuntu, CentOS, Fedora) MacOS (Desde la versión Monterrey 12 2021 en adelante). Ver ficha técnica. Las versiones mencionadas a modo de referencia son los sistemas operativos más comunes de forma general.

- ¿Hay restricciones de red o firewall que debemos conocer?

Respuesta: La solución licitada no limita sea on-premise o cloud. Los detalles de la estructura de la red actual serían pormenores técnicos a discutir luego de la posible adjudicación.

- ¿Existe la necesidad de integrar la solución de acceso remoto con otras herramientas o sistemas ya existentes? Si es así, ¿cuáles?

[Handwritten signature]

Respuesta: El alcance de la solución requerida se limita a las características de la ficha técnica y pliego de condiciones.

37. ¿Cuál de los productos de Atlassian Jira es el requerido? Por ejemplo: Jira Service Management, Jira Software, otro.

Respuesta: Se requieren licencias para el producto Jira Service Management, específicamente licencias Standard, según lo especificado en su ficha técnica.

38. Dentro de la Ficha Técnica en el recuadro Cantidad se menciona 75 y en el punto 1 de las Especificaciones Técnicas dice Se adquirirán 82 licencias. ¿Cuál es la cantidad de licencias a adquirir?

Respuesta: La cantidad total de licencias solicitadas son 75. Ver enmienda.

39. Las licencias a adquirir serán utilizadas para el actual sitio (uri) o un sitio (url) nuevo en la nube de Atlassian?

Respuesta: Las licencias serán utilizadas para el sitio actual.

40. Por favor aclarar si se aceptan ofertas parciales (por ítem).

Respuesta: Sí, según se especifica en la Sección I, punto 3 Descripción de los Bienes, del pliego de condiciones:

"Las ofertas deben ser presentadas por ítem, de igual forma será la adjudicación."

41. Sobre la Ficha Técnica del Ítem "Chatbot con implementación

por favor informar la cantidad de conversaciones promedio por mes que se estima para la atención de usuarios

Respuesta: se solicitan 5 mil conversaciones por mes, Tal como se indica en la ficha técnica.

2. por favor indicarnos el volumen de documentación (cantidad estimada de páginas y formato de los archivos) que el agente IA deberá resolver. Por favor darnos ejemplos de casos de uso requeridos.

Respuesta: El chatbot debe ser entrenado para leer y responder preguntas basadas en documentos en formato PDF, DOCX, TXT, CSV y HTML. En cuanto al volumen, la IA debe manejar documentos de hasta 30 páginas. Algunos ejemplos podrían ser: Envío automatizado de formularios, Consulta de ubicación de oficinas o puntos de atención, Requisitos para nuevas conexiones o solicitudes de servicios, Consultas de facturas, Estado de cuentas de usuarios. Ver enmienda.

3. a fin de acreditar experiencia del Oferente, en cuanto a "canales digitales" pueden acreditarse casos que cuenten con soluciones tecnológicas para atención al público en general? (como ser, sistemas de gestión de turnos y citas, chatbot de turnos y citas por comandos o flujo, encuestas, videoatención?)

Respuesta: la propuesta del oferente debe incluir solo los requerimientos solicitados en la ficha técnica y en el pliego de condiciones.

PUNTO 2:

1. Por favor indicarnos que tipo de reportes y analíticas mínimas se requieren (punto 2)

Respuestas: Se requiere una reportería y analíticas en tiempo real, tal como lo indica la ficha técnica.

PUNTO 3:

1. INAPA posee un CRM?

Respuesta: EL INAPA no cuenta con CRM. Tal como se solicita en a la ficha técnica la oferta deberá incluir Modulo de CRM para seguimiento y programación de contacto al ciudadano

2. En caso de poseer un CRM por favor indicarnos nombre de la Solución:

Respuesta: No posee modulo CRM.

Handwritten signature

3. En caso de contar con un CRM, el chatbot deberá integrarse con el Módulo de contactos y campañas para hacer entrega de información a través de SMS o whatsapp?

Respuesta: EL INAPA no cuenta con CRM. Tal como se solicita en a la ficha técnica la oferta deberá incluir Modulo de CRM para seguimiento y programación de contacto al ciudadano.

En la ficha técnica se requiere, además Integración nativa para Sms a WhatsApp Gestor y manejo de contactos y campanas tipo CRM.

PUNTO 7

1. Por favor si pudieran aclararnos el comportamiento esperado del Chatbot al integrarse con Machine Learning para detección de imágenes y reconocimiento de voz.

Respuesta: El chatbot debe ser capaz de recibir imágenes enviadas por el ciudadano o usuario interno (ej. fotos de fugas, averías, acometidas, medidores, instalaciones, documentos, etc.) para posteriormente tomar una acción dependiendo el tipo de imagen o audio recibido y debe habilitar una opción para que el usuario pueda enviar mensajes de voz, especialmente útil para usuarios con dificultades de escritura o acceso a un teclado.

PUNTO 8

1. En la Oferta del Chatbot debe incluirse un Módulo CRM?

Respuesta: Si, debe incluirse un modulo CRM, Ver Ficha Técnica

2. Por favor ampliar sobre qué se requiere que la Solución realice con el seguimiento y programación de contacto al ciudadano (proveer algún ejemplo para mayor claridad).

Respuesta: Por definición CRM (Customer Relationship Management) espera la gestión de clientes mediante plataforma digital, con el fin de gestionar campañas, clientes, procesos, reportes, etc.

42. Por favor aclarar la vigencia de la contratación, en tanto en la Ficha Técnica del Chatbot con implementación se indica que el licenciamiento es por 1 año con soporte, mantenimiento y actualizaciones, pero en el Punto 4 de la Sección III del Pliego se indica que el Contrato tendrá una vigencia de 6 (Seis) meses. En caso la vigencia del Contrato se corresponda únicamente con la Entrega de los bienes tampoco sería correcto porque 6 meses excede el plazo para la entrega previsto en el Cronograma de Entregas (Punto 5 Sección 1); o (conforme punto 5 Sección I) el Contrato tendrá una vigencia de 30 días (o el plazo previsto para cada ítem)?

Los 6 meses de vigencia consideran el tiempo requerido para la gestión del contrato, la certificación por parte de la contraloría, la recepción de los bienes por parte del oferente y el pago correspondiente.

Para el Chatbot la vigencia considerada para el contrato a generarse entre el oferente que resulte adjudicado y el INAPA, será de 6 meses, el contrato estipulará el compromiso del oferente de brindar soporte, mantenimiento y actualizaciones por 1 año, así como la implementación de los bienes solicitados en el plazo previsto en el cronograma de entregas, de 30 días, a partir del registro del contrato ante la Contraloría Nacional de la República.

43. Sobre el Cronograma de Entregas (Punto 5 Sección 1) por favor aclarar si se trata días hábiles o días calendario.

Respuesta: La cantidad de días estipulados en el cronograma de entrega corresponde a días calendario.

44. Sobre el Punto 5 Sección I del Pliego, por favor aclarar si el Oferente puede presentar un plazo de entrega/cronograma de entrega alternativo al plazo previsto en el Pliego para cada ítem.

Respuesta:

[Handwritten signature]

El oferente podrá presentar un cronograma de entrega dentro del plazo definido, según se estipula en el punto 5 de la Sección I del pliego de condiciones:

"El (o los) bien (es) deberá(n) entregarse dentro de los plazos secuenciales y finales establecidos en este pliego (y sus anexos). El plazo mencionado supone que el oferente debe realizar el cálculo de los tiempos estimados de las prestaciones accesorias, según aplique, y ser expresados en su oferta, para que la institución contratante realice los controles que le competen. Los aumentos de tiempo que disponga el (la) proveedor (a), luego de adjudicado, para garantizar la entrega del o los bienes, no originarán mayores erogaciones para la institución contratante y serán asumidas exclusivamente por éste.

El plazo para la entrega del (los) bien (es) propuesto por el proveedor adjudicatario se convertirá en el plazo contractual, siempre y cuando se ajuste al estimado propuesto por la institución contratante en el presente Página 6 de 50 Pliego de Condiciones Específicas."

45. Sobre la evaluación de Documentación Financiera (10.1.2.) por favor aclarar si en caso de PYMES - conforme lo previsto en Ley sobre categorización y promoción de PYMES 488-08 cuya aplicación en todos los procesos contempla el Reglamento a la Ley de Contrataciones Públicas- el no cumplimiento de alguno de los Índices Financieros podrá ser causal de descalificación o si se solicitará alguna garantía o aclaración pertinente adicional en esos casos (Punto 3, Sección II Pliego)

Aunque este procedimiento no está dirigido exclusivamente a MIPYMES, estas tienen total libertad de participar, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el Pliego de Condiciones. En ese sentido, el pliego contempla las facilidades y prerrogativas que la normativa otorga a las MIPYMES.

El cumplimiento de los requisitos establecidos en el Pliego de Condiciones es indispensable para la evaluación y adjudicación del proceso, sin perjuicio de las disposiciones que favorecen la participación de las MIPYMES conforme a la normativa vigente.

46. Conforme Circular DGCP44-PNP-2023-0010, por favor aclarar si se trató de una desactualización del texto del Pliego lo previsto en materia de Gastos legales del Contrato en Punto 3 de la Sección III.

En este procedimiento de contratación se establece que los gastos de la legalización de firmas del contrato resultante por parte del notario serán asumidos por el adjudicatario, de acuerdo a la aclaración realizada mediante Circular DGCP44-PNP-2024-0015 emitida en fecha 18 noviembre 2024 por la Dirección General de Contrataciones Públicas, en la cual indica:

"En adición a lo establecido, en el subtítulo iii de la referida circular, sobre el pago a los notarios por la legalización de firmas de los contratos resultantes de los procedimientos de contratación pública, referente a que debe ser asumido por las instituciones contratantes, se aclara que estas últimas también tienen la facultad de establecer en los pliegos de condiciones si el pago a los notarios estará a cargo de los oferentes que resulten adjudicados, a los fines de que estos puedan incluir y prever este monto en la elaboración de sus propuestas. Lo anterior, en atención a las disposiciones del artículo 20, así como al numeral 4 del artículo 3 de la referida Ley, que establece el principio de economía y flexibilidad"

Atentamente,

 Julio Antonio Morel Clase
 Enc. División Licitaciones



JM/EM