

Solicitud de Información (SDI)

ADQUISICIÓN DE SOPORTE TECNICO LOCAL PARA EL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y RESOLUCIÓN DE NOMBRE DE DOMINIO GUBERNAMENTAL

1 INTRODUCCIÓN.

El documento que ponemos a disposición ha sido confeccionado con el fin de lograr la información necesaria para una solicitud de información (SDI), para la **“ADQUISICIÓN DE SOPORTE TECNICO LOCAL PARA EL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y RESOLUCIÓN DE NOMBRE DE DOMINIO GUBERNAMENTAL”** con la finalidad de lograr los principios de economía del Estado señalados en el numeral 8 del artículo 27 del Texto Único de la Ley 22 de 2006, ordenado por la Ley 153 de 2020.

Por otra parte, el Decreto Ejecutivo No. 439 del 10 de septiembre de 2020, establece lo siguiente:

“Artículo 47. Estudios previos. Las entidades, deberán realizar los estudios previos para la elaboración del pliego de cargos, a fin de determinar la necesidad que requieren satisfacer con el proceso de contratación, el objeto a contratar con sus especificaciones, las autorizaciones, permisos y licencias requeridos para su ejecución, los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto, el tipo de procedimiento, criterios para seleccionar la mejor propuesta, el precio de referencia, incluyendo precios unitarios y totales, entre otros.”

1. **Artículo 48. Consultas al mercado.** *Antes de la celebración del procedimiento de selección de contratista, las entidades licitantes podrán efectuar consultas o reuniones con proveedores mediante llamados públicos y abiertos a través de medios electrónicos, con el objeto de obtener información acerca de los precios, costos asociados características de los bienes, servicios u obras requeridos, tiempo de preparación de las propuestas o cualquier otra información que se requiera para la confección del pliego de cargos.”*

2. OBJETIVO.

El objetivo de esta solicitud de información (SDI) es obtener toda la información necesaria para la adquisición e información del precio para la **“ADQUISICIÓN DE SOPORTE TECNICO LOCAL PARA EL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y RESOLUCIÓN DE NOMBRE DE DOMINIO GUBERNAMENTAL”**

3. PERÍODO DE ENTREGA Y COMUNICACIONES SOBRE REQUERIMIENTOS DEL SDI/RFI

Publicado el documento SDI/RFI, a través del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas “PanamaCompra”, los interesados podrán solicitar aclaraciones o realizar preguntas sobre el contenido o la información requerida en este documento, mediante correo electrónico

compartidos en el cuadro adjunto: Queda a criterio de esta entidad, dar respuesta a las preguntas que se reciban posterior a la fecha límite para la recepción de consultas de los interesados.

PARA TAL FIN, SE ESTABLECE EL SIGUIENTE CALENDARIO

Actividad	Fecha	Hora
Publicación del SDI/RFI	9/03/2026	TODO EL DÍA
Límite para recibir consultas al SDI/RFI a los correos: Dirección de Ciberseguridad correo: Silvia Batista, correo: sbatista@aig.gob.pa	11/03/2026	HASTA 4:00 P.M.
Entrega de la documentación requerida por la AIG a través del presente SDI/RFI, a más tardar	13/03/2026	HASTA 4:00 P.M.

4. ANTECEDENTES Y TÉRMINOS GENERALES.

La plataforma basada en tecnología **Infoblox** provee los servicios de resolución de nombres de dominio (DNS) **Autoritativos y Recursivos** para las instituciones del Estado. La infraestructura está compuesta por **diez (10) servidores dedicados**, distribuidos en dos centros de datos distintos, conectados a través de la Red Nacional Multi-Servicios (RNMS), con el fin de garantizar alta disponibilidad y continuidad del servicio.

La contratación del soporte permitirá contar con atención de incidencias y emergencias por ingenieros certificados en la plataforma, asegurando la disponibilidad, integridad y confiabilidad del servicio DNS que sustenta múltiples sistemas y servicios institucionales.

5. ALCANCE

CANTIDAD	PRODUCTO
1	<p>El soporte del proveedor local debe incluir un plan de soporte de atención a incidencias y emergencias por ingenieros, certificados en la plataforma, del proveedor local, por un periodo de un (1) año.</p> <p>El proveedor debe contar con al menos dos (2) ingenieros Senior Certificados, en la operación de la plataforma, de manera local.</p> <p>Dicho plan de incluir al menos el siguiente alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir soporte/asistencia en Instalación de Parches y Hotfixes, sin límite en cantidad mensual. • Incluir soporte/asistencia en Actualización a Nuevas Versiones, sin límite en cantidad mensual • Soporte de Guía por Email o Teléfono, sin límite en cantidad

	<p>mensual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte de Atención Remota, 3 mensuales • Soporte de Atención en Sitio, 2 mensuales • Horario de Atención casos regulares: 9x5, L-V (8:00 a.m. a 5:00 p.m.) • Horario de Atención para Emergencias: 24x7, L-D • Soporte en Sitio para Emergencias, sin límite en cantidad mensual • Tiempo de Respuesta: 2 horas en sitio. • Incluir Acceso a los casos creados en un Portal • Debe realizar las tareas de cambios de partes en caso de fallas por garantía. • Debe realizar las tareas de reemplazo de unidades en caso de fallas por garantía. • Debe realizar un reporte trimestral, donde indique: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sugerencias de mejores prácticas ○ Estado de Salud de la solución ○ Estadísticas de utilización ○ Otros.
--	---

6. PERFIL DE LAS EMPRESAS CONSULTADAS

La solicitud de información (SDI) va dirigida a todas las empresas legalmente constituidas en Panamá ya sean locales o extranjeras, que estén autorizadas para contratar con el Estado panameño, y que cuenten con la solución requerida con las especificaciones técnicas.

7. CONDICIONES GENERALES.

7.1. Esta SDI se expide para efectos de la recopilación de información y no constituye un proceso formal de selección. Sin limitar la generalidad de lo anterior, esta no necesariamente dará lugar a una iniciación de un proceso de selección y tampoco constituye un compromiso por parte de la AIG para adquirir algún bien o servicio. Los costos estimados presentados por las firmas se destinarán a fines de información general y no serán de carácter vinculante para ellas.

7.2. **Idioma.** La respuesta a esta SDI se solicita en español, así como toda la correspondencia o documentos relativos a éste, deben estar en el idioma español o traducido a este idioma, de ser el caso.

7.3. **Gastos de Manejo.** La AIG no se hace responsable de cualquier gasto incurrido, incluyendo cualquier gasto asociado con el costo de la preparación de respuestas a esta SDI.

8. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información proporcionada a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), en cualquier forma, en relación con esta Solicitud de Información, ya sea antes o después de la emisión de esta Solicitud de Información: (a) es propiedad exclusiva de la AIG y debe ser tratada como confidencial, (b) no debe ser utilizada para cualquier otro propósito

que no corresponda a esta Solicitud de Información, y (c) serán devueltos por la AIG a los proponentes cuando este último así lo solicite formalmente.

El proponente no puede, en ningún momento, directa o indirectamente, hacer uso indebido de esta información o aclaración que realice la Entidad Solicitante sin haber obtenido la autorización por escrito de la AIG.

9. CUADRO DE EXPERIENCIA

Con el objetivo de conocer la experiencia relevante de las empresas que responde, específicamente en el servicio solicitado, tanto en el sector privado y/o gubernamental, similar a las características señaladas en el presente documento, se sugiere la utilización del siguiente cuadro de experiencia.

#	Empresa	Descripción del servicio	Fechas de duración del contrato	Monto aproximado del contrato	Sector
1	Nombre Email Teléfono				
2	Nombre Email Teléfono				
3	Nombre Email Teléfono				

10.

Favor de responder a las siguientes preguntas abajo detalladas (de ser requerido, hacerlo aparte):

Información de la Empresa	Respuesta
a) Indique el nombre legal de su empresa	
b) Dirección comercial, contacto y número de teléfono.	
c) Fecha o años de experiencia brindando este tipo de servicios.	
d) Indique en que sector ha realizado este tipo de servicios similares. Sector privado y/o gubernamental.	

Pregunta	Respuesta
----------	-----------

1. Sírvase proporcionar una visión general de su organización y su oferta de negocio que sean relevantes a las necesidades de la AIG, incluyendo por qué usted cree que su organización estaría capacitada para proveer los servicios que se detallan en esta SDI.	
2. Indique si cuenta con la certificación de ser canal autorizado de infoblox en la República de Panamá, como proveedor.	
3. Indique si tiene personal técnico certificado en la operación de la plataforma y cuenten con presencia en el país (Panamá) para poder brindar los servicios de Soporte Local requeridos.	
4. Además de la información contenida en la presente, qué otra información considera usted relevante que debe ser incorporada en un documento de licitación, a fin de que los proveedores tengan información suficiente, para la presentación de una propuesta técnica y económica.	

11. Tiempo de Ejecución y Precio

La AIG tiene como meta que las actividades y proyectos que se ejecuten en este servicio se haga en el tiempo más corto posible, por lo que requerimos un tiempo estimado y las actividades para implementación del servicio. En materia de costos, las empresas interesadas deberán indicar en la respuesta a esta SDI, el precio estimado (incluyendo impuestos), para la ejecución del futuro proyecto por un periodo de un (1) año.