ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
"SOPORTE LOCAL DE SISTEMAS DE COPIAS DE RESPALDO"

I. Antecedentes

El presente requerimiento se encuentra inscrito en el Plan Operativo Anual (POA), cuenta con el Presupuesto aprobado y se encuentra inscrito en el Programa Anual de Contrataciones (PAC) para la gestión 2026.

II. Justificación

El servicio de "Soporte Local de Sistemas de Copias de Respaldo" es necesario para contar con asistencia técnica especializada ante incidentes y necesidades para realizar ajustes de configuración en las plataformas "Proxmox Backup Server" y "Veeam Backup & Replication" y garantizar el adecuado funcionamiento de las plataformas en la ejecución de copias de respaldo de la información de la ASFI.

III. Objeto y Causa

El "Soporte Local de Sistemas de Copias de Respaldo" permitirá contar con soporte técnico especializado para la atención de incidentes, optimización de procesos de respaldo y recuperación de la información de la ASFI.

IV. Características Técnicas del Servicio

a. Cobertura

Los sistemas de copias de respaldo sujetos a servicio son los siguientes:

1. Proxmox Backup Server (PBS)
2. Veeam Backup & Replication

b. Alcance

El proveedor deberá prestar soporte técnico, como mínimo, en los siguientes aspectos, cuando estos sean requeridos:

1. Diagnóstico, análisis y resolución de incidentes relacionados con los servicios de respaldo y restauración de información.
2. Verificación, corrección y seguimiento de errores en los procesos de respaldo y recuperación.
3. Configuración, revisión y ajuste de políticas de respaldo de acuerdo con los requerimientos institucionales.
4. Asistencia técnica en la administración de repositorios destinados al almacenamiento de copias de respaldo.
5. Revisión y análisis de alertas generadas por las plataformas de respaldo.
6. Optimización del rendimiento de los procesos de respaldo, replicación y recuperación de información.
7. Asistencia técnica en la restauración de máquinas virtuales, archivos, bases de datos y demás recursos tecnológicos.
8. Soporte en la configuración de mecanismos de retención, deduplicación, compresión y cifrado de respaldos, según corresponda.
9. Asistencia técnica en la implementación de mejoras en la operación y seguridad de las plataformas de respaldo.

10. Asistencia técnica para la ampliación, dimensionamiento y planificación de capacidades de almacenamiento destinadas a copias de respaldo.
11. Soporte en la creación, modificación y administración de cargas de trabajo dentro de las plataformas de respaldo.

c. Modalidad de Servicio

El servicio será prestado bajo la modalidad de bolsa de horas de soporte técnico especializado, las cuales serán consumidas de acuerdo con los requerimientos de ASFI durante la vigencia del contrato.

Para la atención de cada requerimiento, el proveedor deberá coordinar con el Fiscal del Servicio la modalidad de atención, pudiendo ésta realizarse de forma remota o presencial en las instalaciones de ASFI, según la naturaleza del incidente, requerimiento o actividad a ejecutar.

El consumo de la bolsa de horas se computará a partir del momento en que el proveedor inicie el diagnóstico o la atención efectiva del requerimiento, bajo la supervisión del Fiscal del Servicio durante la intervención en los sistemas de copias de respaldo de ASFI, y finalizará una vez que el requerimiento haya sido resuelto o la actividad encomendada haya concluido. En caso de que la atención requiera más de una sesión, el tiempo consumido corresponderá a la suma del tiempo efectivo empleado en cada una de ellas.

Las horas de soporte serán descontadas de la bolsa únicamente por los servicios efectivamente prestados y previamente solicitados por ASFI. No se considerarán como tiempo consumido las actividades administrativas, tiempos de espera o cualquier otro periodo en el que no se esté ejecutando el servicio técnico.

Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la conclusión de cada mes, el proveedor deberá presentar al Fiscal del Servicio un Informe Mensual de Actividades, el cual servirá como respaldo para la conformidad del servicio y el procesamiento del pago correspondiente. Dicho informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

a) Fecha de atención de cada requerimiento.
b) Modalidad de atención (remota o presencial).
c) Descripción de las actividades ejecutadas.
d) Correcciones, ajustes, mejoras o configuraciones implementadas, cuando corresponda.
e) Tiempo efectivo empleado en cada intervención y total de horas consumidas por actividad.
f) Importe correspondiente a cada actividad, calculado en función de las horas efectivamente consumidas y el precio unitario establecido en el contrato.

d. Nivel de Servicio

Ante cualquier requerimiento o incidente en los sistemas de copias de respaldo, el proveedor deberá dar atención a los mismos bajo los siguientes criterios:

1. Atención en modalidad de 24x7 (24 horas al día, siete días a la semana) durante el periodo de vigencia del contrato.
2. El Fiscal de Servicio notificará al Agente de Servicio vía correo electrónico la descripción del requerimiento, incidente o problema y el nivel de severidad del mismo.
3. El tiempo de respuesta y solución con el que debe ser atendido el requerimiento o problema, una vez realizada la notificación, está definido de acuerdo a los siguientes niveles de severidad:

   3.1. Severidad crítica: tiempo de respuesta 30 minutos y solución en hasta 8 horas.

3.2. Severidad alta: tiempo de respuesta 2 hrs y solución en hasta 24 horas.

3.3. Severidad media: tiempo de respuesta 4 hrs y solución en hasta 2 días.

3.4. Severidad baja: tiempo de respuesta 8 hrs y solución en hasta 3 días.

4. El soporte debe ser realizado por el personal propuesto.
5. Brindar asistencia y/o soporte técnico remoto o en sitio cuando se lo requiera.
6. Ajustarse a los horarios y disponibilidad del personal de ASFI.

V. Condiciones Complementarias del Servicio

a. Personal Técnico

El proponente adjudicado deberá acreditar un (1) técnico que cuente con una de las siguientes certificaciones:

- Veeam Certified Engineer (VMCE);
- Veeam Certified Architect (VMCA);
- Certificado de curso o taller o capacitación de Proxmox Backup Server;
- Certificado de curso o taller o capacitación de Veeam Backup & Replication.

Para la formalización de la contratación, el proponente adjudicado deberá presentar la certificación solicitada en original o fotocopia legalizada; de lo contrario, su cotización será descalificada. Si se presentan certificados digitales, el proponente debe detallar en la carta de presentación de documentos los enlaces oficiales y la información adicional necesaria para su verificación; de lo contrario, dichos documentos no serán considerados.

En caso de cambio del personal propuesto durante la ejecución del servicio, el proveedor hasta el día de efectuado el cambio deberá comunicar este hecho al Fiscal de Servicio mediante carta, adjuntando la documentación de respaldo del nuevo personal para su aprobación.

b. Agente de Servicio

Para la formalización de la contratación, el proponente adjudicado deberá presentar una carta de designación de su Agente de Servicio, estableciendo el nombre, teléfono móvil y correo electrónico.

En el mes siguiente de realizado el servicio, el Agente de Servicio deberá remitir la "Planilla de Ejecución del Servicio" y el "Informe de Actividades" para su aprobación por el Fiscal del Servicio.

Si el proveedor decide realizar el cambio del Agente del Servicio de forma temporal o permanente, deberá comunicar la solicitud al Fiscal del Servicio mediante carta o correo electrónico para su aprobación hasta el día de efectuado el cambio, detallando los datos del nuevo Agente de Servicio.

VI. Condiciones Generales del Servicio

a. Garantía de Cumplimiento de Contrato

El presente proceso de contratación es un servicio de carácter discontinuo, en este sentido, en cumplimiento a lo establecido en el Inciso b) del Artículo 21 del Decreto Supremo N° 0181, de las "Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios", la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero realizará la retención del siete por ciento (7%), de cada pago, en sustitución de la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

b. Anticipo

Para el presente proceso de contratación no se otorgará anticipo.

c. Plazo de Prestación del Servicio

La prestación del servicio se realizará a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato hasta el 31 de diciembre de 2026, o hasta consumir la bolsa de horas contratadas (60 horas); o hasta que el Fiscal del Servicio comunique al Agente del Servicio que no solicitará un nuevo requerimiento de soporte técnico.

d. Lugar de Prestación del Servicio

El servicio se realizará en la ciudad de La Paz de forma presencial, en coordinación con el Fiscal del Servicio, en las instalaciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ubicadas en la Oficina Central (*Nro. 2507, frente a la Plaza Isabel la Católica, zona San Jorge*) o en el Inmueble de la Zona Sur (*Calle Roberto Prudencio Nro. 222, entre calles 16 y 17 de Calacoto*) o remota.

e. Monto Presupuestado y Forma de Pago

El monto total presupuestado es de Bs24.000,00 (Veinticuatro Mil 00/100 bolivianos).

Los pagos se realizarán mensualmente mediante transferencia bancaria SIGEP, por las horas de soporte técnico empleadas y aprobadas por el Fiscal del Servicio. Si existen fracciones de hora, el pago será prorrateado según el precio por hora adjudicado, previa presentación de los siguientes documentos:

1. Informe de Actividades y la Planilla de Ejecución del Servicio emitidos por el Agente del Servicio y aprobados por el Fiscal del Servicio.
2. Informe de Conformidad emitido por el Fiscal de Servicio.
3. Carta de solicitud de pago dirigida a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero adjuntando la factura correspondiente.

El pago por la prestación del servicio se realizará en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, computable desde la fecha de aprobación de la Planilla de Ejecución del Servicio.

f. Régimen de Multas

Ante el incumplimiento en la prestación del servicio, se establecen las siguientes multas:

1. Se aplicará una multa del 0,5% del monto total del contrato, al sobrepasar los tiempos máximos de respuesta establecidos para la atención de requerimientos o incidentes, de acuerdo con los niveles de severidad definidos en el inciso d) Nivel de Servicio del apartado IV Características Técnicas del Servicio.
2. Se aplicará una multa del 0,3% del monto total del contrato, por cada día hábil de retraso en la remisión de la carta de designación del cambio de agente del servicio o del personal técnico.

La multa acumulada no podrá exceder en ningún caso el 20% del monto total del contrato, caso contrario, se procederá a la resolución del mismo.

g. Funciones del Fiscal del Servicio

Las funciones del fiscal entre otras, son las siguientes:

1. Realizar el seguimiento y control de servicio prestado por el proveedor.
2. Velar por el cumplimiento de las especificaciones técnicas y el contrato administrativo.
3. Revisar, Aprobar u Observar la Planilla de Ejecución del Servicio emitido por el proveedor en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

4. Elaborar el Informe de Conformidad del Servicio y solicitar el pago correspondiente, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles computable a partir de la recepción de la carta de solicitud de pago.
5. Aprobar el reemplazo del personal propuesto o del Agente del Servicio.
6. Solicitar al Agente del Servicio el soporte técnico.
7. Controlar y aprobar las horas de soporte técnico empleadas por el proveedor.
8. Otras actividades inherentes para la correcta ejecución del servicio.

La designación del Fiscal de Servicio se comunicará al Proveedor mediante correo electrónico.

h. Recepción del Servicio

El Responsable de Recepción emitirá el Informe Final de Conformidad del servicio, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles de concluido el plazo del servicio.

i. Derechos del Proveedor

El proveedor tiene derecho de plantear los reclamos que considere correctos, por omisiones atribuibles a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, por falta de pago por la prestación del servicio conforme a los alcances del contrato o por cualquier otro aspecto consignado en el mismo.

j. Compromiso de Confidencialidad

Toda la información y los materiales a los que el proveedor tenga acceso, durante o después del contrato, son confidenciales. Queda prohibida su divulgación sin la autorización previa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

El proveedor a las 48 horas de suscrito el contrato debe firmar el Acta de Compromiso de Confidencialidad.

k. Suspensión injustificada del Servicio

La suspensión injustificada de tres (3) requerimientos o incidentes sin autorización escrita de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, será causal para la Resolución del Contrato.

l. Subcontratación

Para el presente proceso de contratación, no se aceptará subcontrataciones.

m. Reserva de Derechos

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información proporcionada por el proponente adjudicado. En caso de identificar incongruencias o falsedad en la documentación o información proporcionada, se procederá a la descalificación de su cotización.

n. Documentos para la Formalización de la Contratación

Para la formalización de la contratación, el proponente adjudicado deberá remitir la siguiente documentación en original o copia legalizada, con excepción de la documentación cuya información se encuentre registrada en el RUPE.

1. Certificado del RUPE;
2. Certificado de no adeudo a la Seguridad Social de Largo Plazo (vigente);

3. Testimonio Poder de Representante Legal (cuando corresponda) con facultades para suscribir contratos;
4. Matrícula de Comercio o Certificado de Renovación de Matrícula de Comercio (vigente);
5. Certificación de Registro en el RNC (Registro Nacional del Contribuyente) o NIT, (Vigente);
6. Carta de designación del Agente del Servio;
7. Certificación presentada del personal técnico. (No corresponde en caso de certificaciones digitales).
8. Especificaciones Técnicas aceptadas por el representante legal.

o. Del Proponente

El Proponente por medio del presente documento, declara no encontrarse en causales de impedimento establecidos en el Artículo 43 de las NB-SABS.

Favor de firmar el presente documento en señal de conocimiento y aceptación de las Especificaciones Técnicas.

Firma *(Representante Legal)*: .....

Nombre: Michel Ramirez Borda

C.I.: 6428559

Cargo: Director de Operaciones

Sello:

Michel Ramirez Borda
DIRECTOR DE OPERACIONES
GO-IT SRL

Contacto: ventas@grupogoit.com

Quote ID: FY26-02038

Fecha: 23/10/2026
Creado por: Micaela Orsolini
Nro. de Teléfono: (591) 65468488

Razón Social: GO-IT SRL

Fecha expiración: 22/11/2026
Vendedor: Micaela Orsolini (morsolini@grupogoit.com)
Dirección: Calle 13 y Av. Alexander Nro. 70, zona Achumani
NIT: 293938027

Datos del cliente

Nombre: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
Dirección: Av. Arce Frente a la plaza Isabel La Católica No. 2507
NIT: 1004593027

ombre Cotización: Soporte Local de Sistemas de Copias de Respaldo - Proxmox y Veeam

Nro.	SKU	Descripción	Cant.	Precio Unit. BOB	Sub Total BOB
1	Servicio de Soporte Local	Bolsa de Horas: 60 Hrs. de servicio especializado.	60	400.00	24,000.00
				Total BOB	**24,000.00**

CONDICIONES COMERCIALES

Todos los precios están expresados en (BOB) e incluyen impuestos.

CONDICIONES DE PAGO

La presente cotización establece que el pago se realizará tras la conformidad de los bienes y/o servicios, mediante SIGEP.

VALIDEZ DE OFERTA

Esta oferta tiene validez de 30 días calendario y la fecha se especifica en la parte superior de la cotización. Pasada la fecha, la cotización esta sujeta a cambios de cualquier índole.

PLAZO DE ENTREGA

Los plazos de ejecución del servicio a partir de la notificación de la orden de compra, son:

- Servicio: 5 días calendario.

CONFIDENCIALIDAD

Este documento es confidencial y dirigido exclusivamente al destinatario del mismo.

NOTAS

El inicio de servicio sera bajo previa coordinación con el cliente.

MICHEL RAMIREZ BORDA

Firmado digitalmente por MICHEL RAMIREZ BORDA
Fecha: 2026.10.23 12:10:40 -04'00'

GOIT