



Carta Circular PRITS Núm. 2024-03

*Puerto Rico Innovation and Technology
Service (PRITS)*

Carta Circular ASG-2024-02

*Administración de Servicios Generales
(ASG)*

Secretarios, Jefes de Agencias, Directores Ejecutivos y Oficiales Principales de Informática (OPI) de Departamentos, Agencias, Comisiones, Juntas, Administraciones, Corporaciones Públicas, Instrumentalidades y demás organismos o entidades de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico

Antonio Ramos Guardiola
Principal Ejecutivo de Innovación e Información y
Director Ejecutivo - PRITS

Karla G. Mercado Rivera
Administradora de la ASG y Principal
Oficial de Compras

28 de junio de 2024

ASUNTO: PARA ESTABLECER QUE LA CONTRATACIÓN DE CIERTOS MODELOS DE SUSCRIPCIÓN SE REALIZARÁ A TRAVÉS DEL MECANISMO DE COMPRA EXCEPCIONAL SEGÚN SE ESTABLECE EN LA LEY 73-2019 PREVIO A LAS APROBACIONES CORRESPONDIENTES EN VIRTUD DE LA LEY 75-2019

I. BASE LEGAL

Esta Carta Circular se emite de conformidad con las facultades otorgadas a la Principal Oficial de Compras del Gobierno de Puerto Rico y Administradora de la Administración de Servicios Generales (“ASG” o la “Administración”) en virtud de la Ley Núm. 73 de 23 de julio de 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”.

La ASG es el organismo en la Rama Ejecutiva responsable de establecer la política pública relacionada con las compras de bienes, obras y servicios no profesionales para todas las Entidades Gubernamentales

y Entidades Exentas, según definidas en esta Ley. La Administración será responsable, además, de la implementación de la centralización de las compras gubernamentales. Art. 5, Ley Núm. 73-2019, 3 LPRA § 9832

Entre las facultades y deberes de la ASG se encuentran el establecer el proceso en que los bienes, obras y servicios no profesionales habrán de realizarse, comprarse, entregarse y distribuirse; otorgar contratos relacionados y escoger el tipo de contrato a ser otorgado; Acuerdos colaborativos, “cooperative agreements” u otros de similar naturaleza. Art. 10, Ley Núm. 73-2019, *supra*, 3 LPRA § 9832e.

Por su parte, la Puerto Rico Innovation and Technology Service (“PRITS”) es la Oficina de la Rama Ejecutiva encargada de implantar, desarrollar y coordinar la política pública del Gobierno sobre la innovación, información y tecnología, en las agencias¹. La Ley Núm. 75 de 25 de julio de 2019, conocida como “Ley de la Puerto Rico Innovation and Technology Service”, 3 LPRA §§ 9861, *et seq.*, define las facultades del Principal Ejecutivo de Innovación e Información del Gobierno de Puerto Rico y del Director Ejecutivo de PRITS.

De conformidad con el Art. 4 de la Ley de Gobierno Electrónico, Ley Núm. 151-2004, 3 LPRA § 992, PRITS es responsable de administrar los sistemas de información e implementar las normas y procedimientos relativos al uso de las tecnologías de la información a nivel gubernamental.

Entre las facultades de PRITS se encuentra aprobar la adquisición de bienes y/o servicios de naturaleza tecnológica por parte de las Agencias. PRITS tiene la facultad para instrumentar la política pública a seguir y las guías que regirán la adquisición e implantación de los sistemas, equipos y programas de información tecnológica para los organismos gubernamentales. Art. 6, Ley Núm. 151-2004, *supra*, 3 LPRA § 992 incisos (l)(i) y (l) iii).

II. PROPÓSITO

El propósito de esta Carta Circular es para establecer los parámetros y procedimientos para la obtención de **ciertos** servicios de suscripción. Hoy día, existen tecnologías de información y operación que brindan soluciones mediante distintos modelos de suscripción que otorgan accesos a bienes, recursos y servicios, los cuales vienen indirectamente acompañados de servicios manejados, tales como servicios de: soporte técnico, manejo de datos, ciberseguridad, conectividad, resguardos, reportes, configuración, elasticidad computacional, actualizaciones (patching), entre otros.



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov

III. Aspectos Técnicos

Los distintos modelos de suscripción permiten un acceso de red conveniente, a la demanda del usuario a un conjunto compartido de recursos informáticos configurables, tales como: servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios. A su vez, todos tienen las siguientes características: (i) servicio bajo demanda (“*on demand*”); (ii) amplio acceso a la red; (iii) agrupación de recursos; (iv) capacidad de aumentar o reducir rápidamente los recursos informáticos disponibles según las necesidades del usuario; y (v) servicio medido). Actualmente podemos establecer la disponibilidad de los siguientes modelos de servicio:

1. SaaS: software en la nube como servicio (“Saas” o “Software as a Service”):

- a. SaaS proporciona aplicaciones de software a través de Internet bajo un modelo de suscripción. Los usuarios acceden a estas aplicaciones a través de un navegador web u otra interfaz de usuario.
- b. Características principales:
 - i. No se requiere instalación ni mantenimiento de software localmente.
 - ii. Los usuarios pagan generalmente una tarifa periódica por el acceso a la aplicación.
 - iii. El proveedor de SaaS es responsable de mantener y actualizar el software, así como de gestionar la infraestructura subyacente.
- c. Ejemplos comunes incluyen servicios de correo electrónico basados en la nube, aplicaciones de gestión empresarial, software de productividad y software donde los usuarios interactúan directamente con un modelo de lenguaje de inteligencia artificial.

2. PaaS: plataforma en la nube como servicio (“PaaS” o “Platform as a Service”):

- a. PaaS proporciona una plataforma completa para el desarrollo, la ejecución y la gestión de aplicaciones a través de Internet.
- b. Características principales:
 - i. Los proveedores de PaaS ofrecen herramientas y servicios, como entornos de desarrollo, bases de datos y middleware, para facilitar el desarrollo de aplicaciones.
 - ii. Los usuarios pueden desarrollar, probar y desplegar aplicaciones de manera rápida y eficiente sin preocuparse por la infraestructura subyacente.
 - iii. Los proveedores de PaaS se encargan de la escalabilidad, la seguridad y el mantenimiento de la plataforma.
- c. Ejemplos comunes incluyen servicios de desarrollo de aplicaciones, bases de datos gestionadas, herramientas de análisis de datos y cualquier funcionalidad de inteligencia artificial disponible en la nube.

3. IaaS: infraestructura en la nube como servicio (“IaaS” o “Infrastructure as a Service”):

- a. IaaS ofrece recursos informáticos fundamentales, como capacidad de procesamiento, almacenamiento y redes, a través de Internet bajo un modelo de pago por uso.
- b. Características principales:



- i. Los usuarios pueden alquilar recursos informáticos según sea necesario, escalando vertical u horizontalmente según la demanda.
 - ii. Los proveedores de IaaS gestionan y mantienen la infraestructura física, como servidores y centros de datos.
 - iii. Los usuarios tienen control sobre la configuración y gestión de los recursos, incluidos sistemas operativos, middleware y aplicaciones.
- c. Ejemplos comunes incluyen servicios de computación en la nube, almacenamiento en la nube y servicios de redes.

4. XaaS: todo como servicio que ofrece el ofrecer una variedad de servicios a través de la nube (“XaaS” o “Anything as a Service” o “Everything as a Service”):

- a. XaaS es un término general que se refiere a la práctica de ofrecer una variedad de servicios a través de la nube, donde "X" puede representar cualquier cosa, como infraestructura, plataforma, software, seguridad, comunicaciones, entre otros.
- b. Características principales:
 - i. XaaS permite a las organizaciones acceder a una amplia gama de servicios de TI según sea necesario, pagando solo por lo que utilizan.
 - ii. Este enfoque proporciona flexibilidad, escalabilidad y eficiencia en costos.
 - iii. Las organizaciones pueden externalizar una serie de funciones y recursos de TI, permitiéndoles concentrarse en su negocio principal.
- c. En resumen, mientras que SaaS se centra en proporcionar aplicaciones listas para usar, IaaS se enfoca en ofrecer recursos informáticos básicos, PaaS brinda una plataforma completa para el desarrollo de aplicaciones, y XaaS abarca una variedad de servicios de TI ofrecidos a través de la nube.

IV. DISPOSICIÓN

Toda Agencia que requiera la adquisición de una suscripción esta sujeta a esta Carta Circular.

A. Aplicabilidad

Son objetos de la presente normativa toda suscripción que tenga una o más de las siguientes características:

1. Generación, almacenamiento, manejo de información.
2. Plataformas cuya función sea permitir el desarrollo dentro de las mismas (Por ejemplo: plataforma web de gestión de contenidos (CMS) bases de datos).



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov

3. Herramientas de productividad (Por ejemplo, soluciones para la gestión de documentos, plataformas de comunicación y colaboración, aplicaciones para la gestión de proyectos y tareas, herramientas de desarrollo de software)
4. Que sea configurable para integrarse y procesar información de datos gubernamentales y de Información Personal Identificable (PII)

B. Excepciones

Quedan fuera del ámbito de la presente Carta Circular toda suscripción que sea para obtener cualquiera de las siguientes soluciones:

1. Sistemas limitados a lectura y consulta - proporciona acceso a bases de datos, archivos digitales, o contenido multimedia, permitiendo buscar, ver o leer información sin la capacidad de editar, subir o alterar el contenido de ninguna manera.

De la adquisición por parte de la Agencia de una suscripción estar sujeta a esta Carta Circular, la entidad tramitará la adquisición siguiendo el siguiente procedimiento:

1. La Agencia dará fiel cumplimiento a la normativa en ese momento vigente para la adquisición de bienes y/o servicios de naturaleza tecnológica promulgada por PRITS y presentará el Formulario PRITS-001, *Solicitud De Autorización Al PRITS Para Adquisición De Bienes y/o Servicios De Naturaleza Tecnológica*, en su versión vigente (“Formulario”). La solicitud debe incluir los siguientes anejos:
 - a. Justificación oficial del Principal Oficial de Informática de la Agencia detallando claramente por que seleccionó la compañía que especifica en el formulario. El incluir detalles de otras soluciones estudiadas, ayuda a PRITS a poder evaluar de forma expedita la solicitud.
 - b. Un plan de implementación que muestre de forma clara como los recursos a adquirir se estarán consumiendo desde la fecha de adquisición de la suscripción hasta el final de la suscripción solicitada o el final del año fiscal según aplique.
 - c. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs), Terminos de Uso y Servicios
 - d. Políticas y reportes de cumplimiento con lo siguiente:
 - i. Encriptación punto a punto
 - ii. Cumplimiento con ISO 27001
 - iii. Cumplimiento HIPAA, GDPR, FedRAMP, PCI, según aplique



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov

- iv. Cumplimiento con el monitoreo de sus redes de información 24 horas 7 días de la semana
 - v. Políticas de Resguardos
 - vi.
 - e. Estimados de la suscripción alineados a los usuarios o los servicios que se presentan en el Plan de Implementación de la solución.
 - f. Reporte SOC 2 Tipo 2 de la compañía que estará proveyendo el servicio, en cumplimiento con la Ley 40-2024.
2. PRITS evaluará la solicitud de la Agencia. En el proceso de evaluación, PRITS se reserva el derecho de negociar con el proveedor u ofrecer a la Agencia una solución alternativa que supla las necesidades de la Agencia al costo de ésta. Aun cuando la suscripción ofrecida sea por el manufacturero o distribuidor autorizado a la región, debe presentarse más de una oferta de soluciones similares y una justificación de la selección.
 3. De PRITS aprobar la solicitud, la Agencia deberá tramitar la suscripción a través del mecanismo de *compra excepcional* de conformidad con el procedimiento establecido y las justificaciones correspondientes dispuestas en el Art. 34 de Ley Núm. 73-2019, *supra*, y 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 emendado ("Reglamento 9230").
 4. Igualmente, la Agencia deberá solicitar a la Administradora de la ASG una autorización expresa para levantar un contrato por un plazo máximo de un (1) año, de acuerdo con el Artículo 6.5(5) del Reglamento 9230.
 5. En su gestión la ASG podrá consultar con PRITS cualquier asunto relacionado a la solicitud de compra excepcional de la Agencia, incluyendo, pero no limitado a costos y posibilidad de consolidación.
 6. Una vez la Agencia obtenga la autorización para compra excepcional, deberá cerciorarse que el contrato a ser suscrito contendrá una disposición que permita a PRITS cancelar el mismo, para consolidarlo con cualquier otro.
 7. De utilizar la Cláusula Interagencial tiene que adquirirse bajo los términos, condiciones, funciones, características de funcionalidad y capacidades técnicas, documentadas al momento de la contratación mediante suscripción original.ⁱⁱ



C. Límites de Consumo, Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) y Términos y Condiciones, y cumplimiento de la Política Pública del Gobierno.

Los límites pueden variar según varios factores como el costo, el rendimiento, y la seguridad. La Agencia presentará en la PRITS-001, la configuración de la solución recomendada por la compañía basada en el servicio solicitado tomando en cuenta la expectativa de usuarios y el rendimiento adecuado. Aquí algunos ejemplos de cómo podrían establecerse estos límites:

1. IaaS (Infraestructura como Servicio):

- **Uso de CPU y RAM:** Limitar el uso de CPU y RAM por usuario o por aplicación para prevenir altos costos y el uso inadecuado de los recursos.
- **Almacenamiento:** Establecer cuotas de almacenamiento que estén alineadas con el plan de implementación de la solución para evitar gastos excesivos y garantizar un uso eficiente de los recursos.
- **Capacidad de Transmisión-** Implementar políticas de uso que definan claramente los límites por aplicación o usuario, utilizar herramientas de calidad de servicio para priorizar el tráfico, regulación de ancho de banda y monitorear el uso en tiempo real permite adaptar los límites dinámicamente y mantener la eficiencia operativa.
- **Seguridad:** Es responsabilidad de la Agencia que los recursos de esta suscripción estén configurados en cumplimiento de la Ley 40-2024. En adición, tiene que haber un acuerdo de la Proveedor del Servicio a cumplir con los estatutos de la Ley 40-2024.
- **Privacidad:** Todos los datos creados o manejados por la solución, tienen que estar debidamente clasificados y velar que los datos en ningún momento pueden ser vendidos, rentados o utilizados para cualquier propósito que no sea el interés del Gobierno.

2. PaaS (Plataforma como Servicio):

- **Integraciones u objetos de integración:** Maximizar el consumo de APIs teniendo un balance entre costo y rendimiento de la solución. El usuario debe tener una experiencia aceptable al utilizar la solución, pero ajustar los límites para que el costo sea el menor posible.
- **Uso de recursos de compilación:** Limitar el número de compilaciones por día o la cantidad de tiempo de CPU que se puede usar para las operaciones de desarrollo, como la integración y entrega continuas.
- **Base de datos:** Limitar el número de consultas por hora o el tamaño de la base de datos para optimizar el rendimiento y los costos cuando aplique.
- **Seguridad:** Es responsabilidad de la Agencia que los recursos de esta suscripción estén



configurados en cumplimiento de la Ley 40-2024. En adición, tiene que haber un acuerdo de la Proveedor del Servicio a cumplir con los estatutos de la Ley 40-2024.

- **Privacidad:** Todos los datos creados o manejados por la solución, tienen que estar debidamente clasificados y velar que los datos en ningún momento pueden ser vendidos, rentados o utilizados para cualquier propósito que no sea el interés del Gobierno.
- **Monitoreo:** Es necesario que la solución pueda presentar historial de acciones o eventos que ocurren durante el uso de la solución. Estos historiales tienen que ser accesibles y utilizarlos para la mejorar el rendimiento y maximizar los costos de la solución.

3. SaaS (Software como Servicio):

- **Sesiones Activas:** Limitar las sesiones activas a solo las necesarias y adquirir o configurar accesos alineados al Plan de Implementación de la solución. No adquirir suscripciones adicionales que no pueden implementar. De ser necesario, pueden solicitar expandir la suscripción si el Plan de Implementación ya fue culminado o se adelantaron tareas a un menor tiempo de lo esperado.
- **Consulta de datos:** Establecer un límite en el número de consultas o la cantidad de datos que un usuario puede extraer en un período de tiempo para evitar altos costos de consumo, cuando apliquen, sin limitar la funcionalidad de la solución o la necesidad de la Agencia.
- **Cantidad de usuarios:** Limitar la cantidad de usuarios, (cómo, cuántos y cuáles pueden acceder al “software” simultáneamente) configurados en el sistema y procurar desactivar o modificar los accesos de usuarios de forma oportuna.
- **Frecuencia de ejecución de procesos:** Cada cuanto tiempo se ejecutan procesos que requiere utilización de los recursos del sistema como el CPU y/o GPU. Tales como generación de reportes automatizados, transferencia de datos entre sistemas mediante integraciones, indexación, ejecución de ecuaciones, envíos de notificaciones a usuarios, entre otros.

D. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs)

Es crucial contar con Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs), esténclaramente definidos y que especifiquen compromisos tanto para el tiempo de actividad (uptime) como para el apoyo técnico. El Acuerdo tiene que incluirse en la solicitud PRITS-001.

1. SLAs para Uptime:

- Estos SLAs deben especificar el porcentaje de tiempo que el servicio debe estar operativo y disponible para los usuarios durante un periodo determinado (por ejemplo, 99.9% de



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov

uptime mensual). En adición, tienen que mencionar la metodología para llegar a este cálculo.

- Incluir detalles sobre la notificación de mantenimientos y cuantos días con anticipación los informan, las expectativas durante mantenimientos programados y cómo estos afectan el cálculo del uptime.
- Presentar claramente cuales son las responsabilidades de la compañía del producto y las garantías para el consumidor sobre el producto. Deben ser claras las reglas y procedimientos sobre reclamaciones del producto si este no cumple con lo esperado
- Presentar de forma clara las penalidades que la compañía debe cumplir si el servicio no cumple con los Acuerdos de Nivel de Servicio.

2. SLAs para Apoyo Técnico:

- Deben detallar la rapidez con la que el proveedor responderá a las solicitudes de soporte, clasificadas por niveles de severidad.
- Deben especificar los tiempos de resolución esperados o los pasos que se seguirán si no se pueden resolver los problemas dentro de un marco de tiempo específico e incluir una lista clara de escalación.
- Deben especificar los horarios de servicio para apoyo al cliente y cuales son los procedimientos primarios y alternos de comunicación.
- Debe especificar de forma clara métodos para comunicar un incidente de seguridad y el tiempo de respuesta a estos.

La ASG tendrá por no recibida cualquier solicitud de compra excepcional proveniente de una Agencia que no obtuviera la previa aprobación de PRITS.

El incumplimiento con tramitar la contratación de cualquiera de las suscripciones objeto de esta Carta Circular a través del mecanismo de *compra excepcional* y/o con la previa aprobación de PRITS, constituye una adquisición y/o contratación radicalmente nula.

V. DEROGACIÓN

Esta Carta Circular deja sin efecto cualquier Orden Administrativa, Memorando General, Carta Circular, comunicación escrita o instrucción anterior que, en todo o en parte, sea incompatible con esta hasta donde exista tal incompatibilidad.



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov

VI. VIGENCIA Y PUBLICACIÓN

Esta Carta Circular entrará en vigor a partir de su firma. Se ordena su más amplia publicación.

ⁱ El Artículo 3 (a) de la Ley-75 define los entes gubernamentales bajo la jurisdicción de PRITS y establece que el término “agencia” significa cualquier junta, cuerpo, tribunal examinador, comisión, corporación pública, oficina, división, administración, negociado, departamento, autoridad, funcionario, empleado, persona, entidad o cualquier instrumentalidad de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico.

ⁱⁱ Carta Circular OGP 08-2023

16



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov