

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : AS-SM-29-2024-MINCETUR/CS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE DEL FABRICANTE PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA MARCA DELL "O EQUIVALENTE"

Ruc/código : 20602861130

Nombre o Razón social : ZENWARE S.A.C.

Fecha de envío : 11/11/2024

Hora de envío : 23:13:36

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Dice: Experiencia del postor en la especialidad

Consulta:

Sírvase confirmar que, en aras de fomentar una pluralidad de postores, se aceptara como servicio similar a:

-Renovación del soporte del sistema DELL EMC DATADOMAIN

y/o Servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización para el servidor de almacenamiento y Switches de Red.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2.    **Literal:** C.    **Página:** 28

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se acoge parcialmente, considerando que los servicios indicados por el participante permiten verificar que los postores tienen experiencia relacionada con el objeto de convocatoria. En consecuencia, se modificarán los términos de referencia, a fin de ajustar las bases a integrarse.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**

Se consideran servicios similares a los siguientes: Soporte y/o mantenimiento y/o renovación y/o actualización y/o reparación de Servidores y/o equipos de almacenamiento y/o conectividad y/o Infraestructuras de Tecnologías de la Información.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : AS-SM-29-2024-MINCETUR/CS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE DEL FABRICANTE PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA MARCA DELL "O EQUIVALENTE"

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	11/11/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE S.A.C.	Hora de envío :	23:13:36

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Dentro del cuadro N°01 del numeral 07 de las bases, se tiene dos equipos con Número de Serie 3GNY0W2 y 3GPQ0W2 que DELL ha anunciado su End of Life (End of Life, para denominar que el producto dejará de tener soporte y mantenimiento por parte de la Marca del Fabricante) para el 22 de marzo del 2025.

Sírvase confirmar que en caso los componentes que tienen un anuncio de EOL (3GNY0W2 y 3GPQ0W2) por parte del fabricante, estos equipos tendrán un servicio en la modalidad Multivendor Support Service, que incluye: Soporte por teléfono 24x7x365, Servicio en sitio con diagnostico remoto, Socios Certificados por los mismos fabricantes, los primeros 30 días el soporte se da a mejor esfuerzo, una vez cumplido se respeta el tiempo de respuesta acordado, El soporte no se verá reflejado en el portal de dell.com, pero el cliente puede contactar con el Fabricante para obtener la información, en los sistemas internos y reportería todo estará actualizado. Al momento de llamar los especialistas del fabricante sabrán que cuentan con el soporte de MVS.

El tiempo de atención es de NBD (El siguiente día hábil) a 4 horas, a partir de la fecha de inicio de EOL.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1. Literal: 7.1 Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Sí, se confirma de acuerdo a lo señalado en el numeral 7. de los términos de referencia de las bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

No corresponde.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : AS-SM-29-2024-MINCETUR/CS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE DEL FABRICANTE PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA MARCA DELL "O EQUIVALENTE"

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	11/11/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE S.A.C.	Hora de envío :	23:13:36

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Dice: Personal Clave; Cargo: Operador de servicio.

Consulta:

Sírvase confirmar que, en aras de fomentar una pluralidad de participantes, se aceptara como carrera afín a un profesional titulado o bachiller como ingeniero civil electrónico.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: B.3.1. Página: 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, porque el ingeniero civil electrónico no es afín al servicio solicitado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : AS-SM-29-2024-MINCETUR/CS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE DEL FABRICANTE PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA MARCA DELL "O EQUIVALENTE"

Ruc/código :	20101064515	Fecha de envío :	11/11/2024
Nombre o Razón social :	J EVANS Y ASOCIADOS SAC	Hora de envío :	17:57:30

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Dice:"Durante la vigencia del servicio de mantenimiento preventivo, el proveedor será el encargado de atender los requerimientos de la institución como la atención de incidentes"

Favor de confirmar que los requerimientos de la institución como la atención de incidentes, están referidos a los equipos materia del presente proceso, especificados en el cuadro N° 1 Equipamiento Pre-existente de la pg.22 ..

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 7.1      Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Sí, se confirma.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

No corresponde.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : AS-SM-29-2024-MINCETUR/CS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE DEL FABRICANTE PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA MARCA DELL "O EQUIVALENTE"

Ruc/código :	20101064515	Fecha de envío :	11/11/2024
Nombre o Razón social :	J EVANS Y ASOCIADOS SAC	Hora de envío :	17:57:30

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

7.1 Actividades

Al respecto sírvase confirmar que el servicio de suscripción al soporte y mantenimiento que comprenden las actividades descritas en este numeral, estarán limitadas para los subcomponentes cuyo soporte del fabricante DELL será en la modalidad Post Standar Support y/o Multivendor Suppor, a las características definidas por el fabricante para estos 2 tipos de servicio de soporte.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7.1 Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, que para los subcomponentes con número de serie 3GNY0W2 y 3GPQ0W2, las actividades de soporte del fabricante DELL, estarán limitadas, a las características definidas por el fabricante en la modalidad Post Standard Support y/o Multivendor Support.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

No corresponde.