

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-22-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de los equipos multiplexores Fibernet o equivalente

Ruc/código :	20601450357	Fecha de envío :	25/07/2023
Nombre o Razón social :	CIBERNOS CONSULTING S.A., SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	13:19:59

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

En el procedimiento se soporte, se consideran SLA's iniciando a partir del reporte de la incidencia por parte de la SBS. Sin embargo, conforme la metodología de servicio Fibernet, el Nivel 1 es remoto, consiste en la validación de la incidencia, caracterizándola como propia del MUX Fibernet. Es por ello que los plazos de atención deberían contarse desde la apertura de canales de comunicación remota con los Multiplexores, para la validación de la incidencia. Es esto correcto?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** - **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria precisa que los tiempos de atención serán computados desde la apertura de los canales de comunicación establecidos

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

No corresponde

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-22-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de los equipos multiplexores Fibernet o equivalente

Ruc/código :	20601450357	Fecha de envío :	25/07/2023
Nombre o Razón social :	CIBERNOS CONSULTING S.A., SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	13:19:59

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Para el acceso al DC, caso de que sea preciso, se debe contar con permisos proporcionados por la SBS. Se paran los tiempos de SLA mientras se procesan dichos permisos?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria precisa que los tiempos de atención de detendrán cuando el origen de estos sea imputable a la SBS, quien gestionará los accesos a los datacenter.

Es responsabilidad del contratista proporcionar oportunamente los datos del personal que asista incluyendo el SCTR, así como asistir con sus EPPs correspondientes

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

No corresponde