

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código : 20516530686

Fecha de envío : 03/11/2023

Nombre o Razón social : GRUPO ELECTRODATA S.A.C.

Hora de envío : 11:26:43

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Dice:

Durante la vigencia del servicio, el contratista como parte de la garantía debe reemplazar el (los) equipo (s) reportados como averiados en un tiempo según los niveles de servicio establecidos por el fabricante como SmartNet 24x7x4 (04 horas de respuesta después de ser diagnosticado como RMA - Autorización de retorno de mercancía) para los SWITCH DC y SmartNet (5x8xNBD entrega el siguiente día laborable) para los SWITCH LAN. Por ende, debe proporcionar un reemplazo en los tiempos establecidos, posterior a realizar el diagnostico. El cambio deberá ser por uno de igual características técnicas o superiores que asegure la continuidad del servicio de conectividad hacia los servicios que cuenta la institución, Así mismo el equipo entregado por el contratista debe encontrarse asegurado en caso de siniestro, daño que pudiera ocurrir dentro de las instalaciones de Migraciones, se precisa que el contratista es responsable del transporte, seguridad e integridad y reposición de los equipos entregados para su reparación. El diagnóstico del equipo reportado debe ser realizado dentro de las 02 horas después de realizado el reporte vía correo electrónico y/o por llamada telefónica. El equipo de reemplazo será entregado en la Sede Central de Migraciones en Lima Metropolitana.

Consulta:

Sírvase indicar que el reemplazo de los equipos que no están en Lima Metropolitana por avería también serán entregados en la Sede Central, lo solicitado se basa en Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la Ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Acápites de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 4

Literal: 4.2.1

Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la entrega de los equipos de reemplazo se realizará en la Sede Central de la Superintendencia Nacional de Migraciones ubicado en la Av. España N° 744 Breña, LIMA.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código : 20516530686

Nombre o Razón social : GRUPO ELECTRODATA S.A.C.

Fecha de envío : 03/11/2023

Hora de envío : 11:26:43

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Dice:

Durante la vigencia del servicio, el contratista como parte de la garantía debe reemplazar el (los) equipo (s) reportados como averiados en un tiempo según los niveles de servicio establecidos por el fabricante como SmartNet 24x7x4 (04 horas de respuesta después de ser diagnosticado como RMA - Autorización de retorno de mercancía) para los SWITCH DC y SmartNet (5x8xNBD entrega el siguiente día laborable) para los SWITCH LAN. Por ende, debe proporcionar un reemplazo en los tiempos establecidos, posterior a realizar el diagnostico. El cambio deberá ser por uno de igual características técnicas o superiores que asegure la continuidad del servicio de conectividad hacia los servicios que cuenta la institución, Así mismo el equipo entregado por el contratista debe encontrarse asegurado en caso de siniestro, daño que pudiera ocurrir dentro de las instalaciones de Migraciones, se precisa que el contratista es responsable del transporte, seguridad e integridad y reposición de los equipos entregados para su reparación. El diagnóstico del equipo reportado debe ser realizado dentro de las 02 horas después de realizado el reporte vía correo electrónico y/o por llamada telefónica. El equipo de reemplazo será entregado en la Sede Central de Migraciones en Lima Metropolitana.

Consulta:

Sírvase aclarar en caso de falla de los equipos que están en provincia, La entidad o el proveedor será el responsable del cambio del equipo averiado, lo solicitado se basa en Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Acápites de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 4

Literal: 4.2.1

Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que solo la reposición del equipo averiado será responsabilidad del proveedor.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código : 20516530686

Fecha de envío : 03/11/2023

Nombre o Razón social : GRUPO ELECTRODATA S.A.C.

Hora de envío : 11:26:43

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Dice:

I.El soporte técnico incluye la atención de incidentes por falla de software y/o hardware y será realizado cuantas veces sea necesario durante la vigencia del contrato.

Consulta:

Sírvase confirmar si el soporte técnico para los equipos que están ubicados en Lima Metropolitana serán realizados de manera remota y/o presencial previa evaluación de ingenieros especialistas de ser el caso, lo solicitado se basa en Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.2.2.2 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la atención de incidentes de los equipos que se ubiquen en Lima Metropolitana, podrá de ser de forma remota y/o presencial.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código :	20516530686	Fecha de envío :	03/11/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO ELECTRODATA S.A.C.	Hora de envío :	11:26:43

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Dice:

I.El soporte técnico incluye la atención de incidentes por falla de software y/o hardware y será realizado cuantas veces sea necesario durante la vigencia del contrato.

Consulta:

Sírvase confirmar que el soporte técnico para los equipos que están ubicados en provincia serán realizados de manera Remota, lo solicitado se basa en Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.2.2.2 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la atención de incidentes de los equipos que se ubiquen en provincia, deberá de ser de forma remota.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código :	20516530686	Fecha de envío :	03/11/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO ELECTRODATA S.A.C.	Hora de envío :	11:26:43

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Dice:

Como parte del soporte técnico, el CONTRATISTA debe asegurar el correcto funcionamiento de la Herramienta de análisis avanzado de comportamiento (Stealthwatch), por lo que debe considerar el licenciamiento de hasta 2,200 flujos, el licenciamiento de dicha herramienta debe contemplar los componentes de Flow Collector, Flow Sensor y el Manager (cabe señalar que Migraciones actualmente tiene virtualizado dichos componentes, asimismo durante la prestación del servicio el contratista debe actualizarlo según le sea solicitado o el fabricante libere actualizaciones críticas o de seguridad)

Consulta:

Srívase brindar el Cisco Smart Account, para brindar la cotización y asignación de lciencias, lo solicitado se basa en Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.2.2.2 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la información sobre el Cisco Smart Account será brindado en el momento que se haya suscrito el contrato correspondiente.

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

NINGUMA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código :	20516530686	Fecha de envío :	03/11/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO ELECTRODATA S.A.C.	Hora de envío :	11:26:43

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Dice:

Como parte del soporte técnico, el CONTRATISTA debe asegurar el correcto funcionamiento de la Herramienta de análisis avanzado de comportamiento (Stealthwatch), por lo que debe considerar el licenciamiento de hasta 2,200 flujos, el licenciamiento de dicha herramienta debe contemplar los componentes de Flow Collector, Flow Sensor y el Manager (cabe señalar que Migraciones actualmente tiene virtualizado dichos componentes, asimismo durante la prestación del servicio el contratista debe actualizarlo según le sea solicitado o el fabricante libere actualizaciones críticas o de seguridad)

Consulta:

Sírvase indicar las características de Hardware y plataforma virtual que tienen alojados el Collector, flow sensor y el manager, lo solicitado se basa en Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.2.2.2 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la Plataforma del Collector Flow es virtualizado con las características siguientes: 3vCPU, 16GB de RAM, 50GB de disco con flexibilidad de ampliación de acuerdo a lo requerido.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código :	20516530686	Fecha de envío :	03/11/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO ELECTRODATA S.A.C.	Hora de envío :	11:26:43

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Dice:

Como parte del soporte técnico, el CONTRATISTA debe asegurar el correcto funcionamiento de la Herramienta de análisis avanzado de comportamiento (Stealthwatch), por lo que debe considerar el licenciamiento de hasta 2,200 flujos, el licenciamiento de dicha herramienta debe contemplar los componentes de Flow Collector, Flow Sensor y el Manager (cabe señalar que Migraciones actualmente tiene virtualizado dichos componentes, asimismo durante la prestación del servicio el contratista debe actualizarlo según le sea solicitado o el fabricante libere actualizaciones críticas o de seguridad)

Consulta:

Sirvase confirmar que de solicitar actualizaciones durante el soporte serán realizadas solo si la compatibilidad de hardware y la versión de software que tienen actualmente lo soporta, lo solicitado se basa en Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.2.2.2 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, que en caso de solicitar actualizaciones durante el soporte serán realizadas solo si la compatibilidad de hardware y la versión de software que se tiene actualmente lo soporta.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código :	20516530686	Fecha de envío :	03/11/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO ELECTRODATA S.A.C.	Hora de envío :	11:26:43

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Dice:

El plazo de la prestación accesoria es por dos (02) años contados a partir del día siguiente de suscrito el ¿Acta de Activación del Soporte y Garantía¿ de la Prestación Principal.

El CONTRATISTA debe cumplir con los siguientes niveles de servicios (SLA):

Tiempo de resolución de incidentes menor o igual a 4 horas.

Consulta:

Sírvase aclarar que el tiempo de resolución de incidentes menor o igual a 4 horas no incluirá los equipos que fueron diagnosticados con falla de hardware para reemplazo de equipo, lo solicitado se basa en Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.3.2 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el tiempo en la atención de incidentes que es parte de la Prestación accesoria del presente requerimiento, no incluye los diagnosticados por falla de hardware, ya que estos están cubiertos por la prestación principal.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código :	20516530686	Fecha de envío :	03/11/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO ELECTRODATA S.A.C.	Hora de envío :	11:26:43

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Dice:

¿ Certificación vigente a nivel asociado en la marca de los switches CORE, certificado en gestión de servicios técnico ITIL y PMP del personal clave requerido como supervisor del servicio.

Consulta:

Considerando que la función del supervisor del servicio es de gestor del servicio y en aras de no saturar el puesto del perfil de supervisor con certificaciones técnicas que no son propias de su labor, lo cual conllevaría a tener una menor participación de postores, se solicita confirmar que la certificación de nivel asociado en la marca de los switches Core será de carácter opcional o puede ser cubierto por otro personal adicional a lo requerido, lo solicitado se basa en el Art. 2 de la Ley de Contrataciones del Estado, de conformidad con el literal a) Principio de Libre Concurrencia, literal b) Principio de Igualdad de Trato.; como también Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** II **Literal:** b.3.2 **Página:** 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que se deberá de cumplir con el requerimiento sobre los conocimientos mínimos que debe de tener el Profesional Supervisor del Servicio para la gestión de este, por ello, solo se requiere la certificación de asociado, ya que lo solicitado cumple con las necesidades de la entidad.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código :	20516530686	Fecha de envío :	03/11/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO ELECTRODATA S.A.C.	Hora de envío :	11:26:43

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Dice:

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1,000,000.00 (Un millón con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

¿ Servicios de soporte y/o mantenimiento y/o configuración y/o implementación de equipos de Switch de red campus y/o Switch Core y/o Switch de Data Center.

Consulta:

Para mayor pluralidad de postores sírvase confirmar que tambien se aceptará para acreditar la experiencia del postor en la especialidad , lo siguiente: servicio de soporte de switch, servicios de instalación/implementación/configuración de switch y equipos de redes. Lo solicitado se basa en el Art. 2 de la Ley de Contrataciones del Estado, de conformidad con el literal a) Principio de Libre Concurrencia, literal b) Principio de Igualdad de Trato.; como también Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** II **Literal:** C **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que se deberá de cumplir con lo indicado en el requerimiento sobre los servicios similares, los cuales son: Servicio de soporte y/o mantenimiento y/o configuración y/o implementación de equipos de switch de red campus y/o switch core y/o switch de data center, ya que lo solicitado cumple con las necesidades de la entidad.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-10-2023-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS SWITCH CORE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Ruc/código :	20601637651	Fecha de envío :	03/11/2023
Nombre o Razón social :	RADIOCOMUNICACIONES ANDINAS E.I.R.L.	Hora de envío :	23:13:37

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

Considerando que el presente proceso, permite el libre acceso y participación de proveedores en cumplimiento de los principios de; la igualdad de trato y libertad de concurrencia Indicados en el Art.2, ítem 2.1, literal a), b) , i) de la ley de contrataciones del estado, solicitamos que en los servicios similares indicados en el numeral 3.2 requisitos de calificación ítem C, experiencia del postor, también se incluya el servicio de:

- Arrendamiento o alquiler de Switches que incluyan el servicio de soporte técnico.

Esto porque en el servicio de arrendamiento o alquiler de Switches, se incluye el servicio de soporte y mantenimiento para garantizar la funcionalidad del servicio.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** c **Página:** 37

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

Art.2, ítem 2.1, literal a), b) , i) de la ley de contrataciones del estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, se debe cumplir con lo establecido en los Términos de Referencia en relación a los servicios similares. Lo que se está solicitando específicamente es la contratación de un servicio de soporte, garantía y mantenimiento preventivo para switches. Por lo tanto, es necesario contar con experiencia en ese campo, lo cual satisface las necesidades requeridas por la entidad.

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

NINGUNA