

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-102-2022-FUNC-ONPE-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES FUNC 2022

Ruc/código : 20113277964

Fecha de envío : 13/03/2023

Nombre o Razón social : JAPAN COMPUTER SERVICE S.R.L.

Hora de envío : 22:27:16

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Las bases indica: "Carta en la cual indique que se encuentra autorizado por el fabricante de los equipos propiedad de la ONPE del presente servicio, para realizar el servicio ofertado.

Consulta: Por favor, confirmar que será válido carta de fabricante que acredite el nivel de partnership y que encuentra autorizado a vender, instalar, soportar técnicamente y cumplir con la garantía de los productos de Cisco en todo el territorio de PERU

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 2.4

Literal: k

Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la carta de fabricante que acredite el nivel de partnership cumple con la autorización del fabricante, por lo cual, será válido carta de fabricante que acredite el nivel de partnership y que encuentra autorizado a vender, instalar, soportar técnicamente y cumplir con la garantía de los productos de Cisco en todo el territorio de PERU

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-102-2022-FUNC-ONPE-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES FUNC 2022

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	13/03/2023
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.R.L.	Hora de envío :	22:27:16

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Las bases indican: "Técnico Especialista _ Certificación oficial del fabricante de los equipos propiedad de la ONPE del presente servicio, CCNA Ó CCNP vigente"

Consulta: Acorde con el objeto de la convocatoria, el personal idóneo debería contar con una certificación acorde al requerimiento, en plataforma de comunicación. Por favor, sírvase confirmar que el certificado mínimo debe ser CCNP Collaboration

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: - **Página:** 23

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

Artículo 28 del Reglamento - Requisitos de calificación - b) Capacidad técnica y profesional

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Se debe cumplir lo que indica los términos de referencia: Certificación oficial del fabricante de los equipos propiedad de la ONPE CCNA Ó CCNP vigente

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-102-2022-FUNC-ONPE-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES FUNC 2022

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	13/03/2023
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.R.L.	Hora de envío :	22:27:16

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Las bases señalan: "Se consideran servicios similares a los siguientes:

- i. Servicio de soporte y/o mantenimiento para plataforma de comunicaciones.
- ii. Servicio de Implementación y/o mantenimiento y/o soporte de plataforma de comunicaciones.
- iii. Servicio de Implementación y/o mantenimiento y/o soporte de centrales telefónicas.
- iv. Servicio de Implementación y/o mantenimiento y/o soporte de switches.
- v. Servicio de Soluciones de telefonía IP y/o comunicaciones IP.

Consulta: Sírvase confirmar si será valido la venta de garantías de soporte del fabricante para la acreditación de la experiencia.

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 3.2

Literal: B

Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma la venta de garantías de soporte del fabricante para la acreditación de la experiencia, toda vez que no forma parte de los servicios similares solicitados, por lo cual, no será valido la venta de garantías de soporte del fabricante para la acreditación de la experiencia

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-102-2022-FUNC-ONPE-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES FUNC 2022

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	13/03/2023
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.R.L.	Hora de envío :	22:27:16

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En las bases indican: " El plazo de ejecución es de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios, el mismo que se computa desde el día siguiente de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio, lo que ocurra primero.

Consulta: Sírvase confirmar que la garantía de soporte del fabricante será 24x7 por 365 días

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 12 Literal: - **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que según los términos de referencia el soporte técnico es de 24x7 los 365 días a partir del día siguiente de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio, por lo tanto la garantía del soporte de fabricante debe ser 24x7 por los 365 días, esto se menciona en el literal c del numeral 6.2 Servicio Solicitado

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-102-2022-FUNC-ONPE-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES FUNC 2022

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	13/03/2023
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.R.L.	Hora de envío :	22:27:16

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Descripción del servicio a contratar

El proveedor deberá gestionar con el fabricante la renovación de garantía Smartnet bajo la modalidad 24x7 - 1 año; sin embargo, por la complejidad de las soluciones que cuenta la Entidad y los tiempo de respuestas que necesitarían ante una eventual incidencia podrían afectar seriamente. No obstante, podemos ampliar la cobertura de la garantía adicionando al servicio un punto de contacto adicional con experiencia a nivel de solución, responsabilidades de resolución de problemas independiente donde residan, coordinaciones entre TAC cisco y los equipos de soporte de producto del partner de soluciones y administración de casos desde la primera llamada hasta la resolución. con esta amplitud de servicios la entidad podría tener una resolución de incidencias en un 43% menor tiempo promedio y Cisco.

Consulta : Sírvase a confirmar la renovación de smartner bajo la modalidad de 24x7 tendrán las siguientes características

- Un punto de contacto principal con experiencia en la solución
- Cisco dirigirá el soporte en todo su ecosistema
- Coordinación entre equipos de soporte de productos
- Administración de casos, de la primera llamada a la resolución

Sin afectar el costo.

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: 6.2

Literal: -

Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto, se precisa que la garantía del fabricante debe cumplir lo solicitado en los términos de referencia en cuanto a tiempos de solución (literal a) y tiempo de solución en el reemplazo de componentes de hardware por avería (literal b) indicados en la sección Niveles de Atención para Incidentes, si las características propuestas por la garantía del fabricante cumplen lo solicitado en los términos de referencia serán aceptadas

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-102-2022-FUNC-ONPE-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES FUNC 2022

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	13/03/2023
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.R.L.	Hora de envío :	22:27:16

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

La clasificación de la urgencia la realizará el personal de la ONPE en el registro del incidente. Consulta: Entendemos que ustedes determinarán la severidad de los casos. Por favor, indicar cuáles son los criterios para que se defina la severidad

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: b **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los criterios están indicados en los términos de referencia en la sección de Niveles de Atención para incidentes en los tiempos de solución literal a) numeral 6.2, siendo de dos tipos: alta o baja.

Los incidentes de urgencia alta son determinados por un alto impacto para la Entidad y su inatención inmediata podría afectar significativamente la operación de algún componente de la infraestructura tecnológica y los incidentes de urgencia baja son determinados por un bajo impacto y su inatención podría afectar levemente la operación de algún componente de la infraestructura tecnológica. La Entidad comunicará al contratista el tipo de urgencia del incidente en el correo electrónico, de acuerdo a lo señalado en los términos de referencia.

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

null