

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PUBLICO

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-OSITRAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS PARA UNA SOLUCIÓN DE PROTECCIÓN AVANZADA ANTIMALWARE PARA DISPOSITIVOS FINALES DEL OSITRÁN.

Ruc/código : 20608991728

Nombre o Razón social : GLOBAL LINK ONE S.A.C.

Fecha de envío : 04/12/2023

Hora de envío : 21:55:29

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Se indica:

## 7.3 PRESTACIÓN ACCESORIA 2 ¿ SOPORTE TECNICO

a) El servicio de soporte técnico deberá estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año de manera remota (Online) y durante 8 horas al día, 5 días a la semana, los 365 días del año de manera presencial (Onsite), a lo largo de toda de dos (2) horas después de recibir la notificación por correo electrónico por parte de OSITRAN, así como un tiempo máximo de solución de cuatro (4) horas a partir de la misma notificación. En el caso en que la resolución dependa del fabricante, el tiempo de solución mencionado no será aplicable. Sin embargo, en esta situación, el contratista deberá comunicarse con el OSITRAN por correo electrónico, proporcionando una justificación fehaciente por la demora en la resolución del problema.

Consulta:

Agradeceremos aclarar a la Entidad que la atención durante 8 horas al día, 5 días a la semana, los 365 días del año de manera presencial (Onsite), se refiere a que el personal tendrá que realizar labores asistiendo a la sede de la Entidad, las cuales se especifican en el literal f) del punto 7.3.

**Acápito de las bases : Sección: General Numeral: 7.3 Literal: a Página: 29**

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

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

Se aclara que el soporte técnico de manera presencial (Onsite) se realizará de forma física en las oficinas del Ositrán, siempre y cuando se tenga necesidad por parte de la Entidad y previa coordinación con el área responsable de la administración del servicio de acuerdo a lo indicado en el literal f) del numeral 7.3 de los Términos de Referencia.

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

Con ocasión de la integración de bases se incluirá la referencia correspondiente a pie de página.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PUBLICO

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-OSITRAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS PARA UNA SOLUCIÓN DE PROTECCIÓN AVANZADA ANTIMALWARE PARA DISPOSITIVOS FINALES DEL OSITRÁN.

Ruc/código :	20608991728	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	GLOBAL LINK ONE S.A.C.	Hora de envío :	21:55:29

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se indica:

Se indica:

7.3 PRESTACIÓN ACCESORIA 2 ¿ SOPORTE TECNICO

a) El servicio de soporte técnico deberá estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año de manera remota (Online) y durante 8 horas al día, 5 días a la semana, los 365 días del año de manera presencial (Onsite), a lo largo de toda de dos (2) horas después de recibir la notificación por correo electrónico por parte de OSITRAN, así como un tiempo máximo de solución de cuatro (4) horas a partir de la misma notificación. En el cado en que la resolución dependa del fabricante, el tiempo de solución mencionado no será aplicable. Sin embargo, en esta situación, el contratista deberá comunicarse con el OSITRAN por correo electrónico, proporcionando una justificacion fehaciente por la demora en la resolución del problema.

Consulta:

Sírvase a confirmar que el Tiempo máximo de solución podrá ser de ocho (8) horas a partir de la misma notificación, siempre que el incidente/problema esté referido al mismo agente, en caso que no lo esté, como por ejemplo: un endpoint infectado, el tiempo de solución dependerá exclusivamente del fabricante.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: a Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta. Por necesidad de la Entidad de tener una respuesta rápida y oportuna se requiere lo indicado en el numeral 7.3 literal a) de los Términos de Referencia, respecto a los tiempos máximos de respuesta y solución.

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

Con ocasión de la integración de bases se incluirá la referencia correspondiente a pie de página.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PUBLICO

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-OSITRAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS PARA UNA SOLUCIÓN DE PROTECCIÓN AVANZADA ANTIMALWARE PARA DISPOSITIVOS FINALES DEL OSITRÁN.

Ruc/código : 20608991728

Nombre o Razón social : GLOBAL LINK ONE S.A.C.

Fecha de envío : 04/12/2023

Hora de envío : 21:55:29

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Se indica:

## 9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

### 9.1 PRESTACIÓN PRINCIPAL

La activación del total de las licencias se realizará como máximo a los quince (15) días calendario, contados desde el día siguiente de suscrito el contrato.

Consulta:

Agradeceremos confirmar a la Entidad que la activación del total de las licencias se podrá realizar a los treinta (30) días calendario contados desde el día siguiente de suscrito el contrato.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 9    **Literal:** 9.1    **Página:** 31

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

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

No se acepta. Por necesidad de la entidad de tener los servicios activados de forma rápida y oportuna se requiere lo indicado en el numeral 9.1 de los Términos de Referencia, respecto al plazo máximo de activación.

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

Con ocasión de la integración de bases se incluirá la referencia correspondiente a pie de página.