

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ Soporte Técnico: Monitoreo constante 24x7
CONSULTA: Favor indicar si actualmente se hace el Monitoreo constante 24x7.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 21
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:
Actualmente si se realiza monitoreo de los Servidores en los centros asistenciales indicados en los terminos de referencia.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ Soporte Técnico: Monitoreo constante 24x7

CONSULTA: Favor indicar con que herramienta y/o software se hace actualmente el Monitoreo constante 24x7

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El monitoreo se realiza a traves de la plataforma de administracion web que cuentan los servidores.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ Contar con una central telefónica para atender las llamadas solicitando soporte técnico.

CONSULTA: Favor confirmar que también se podrá utilizar el correo electrónico y/o una herramienta de mesa de ayuda vía web, para atender la solicitud de incidentes de soporte técnico.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se requiere tener los contactos que permitan brindar la solución al incidente. En ese mismo literal 7 se menciona " ¿ Reporte de incidencias mediante correo electrónico, vía web y llamadas telefónicas o mesa de ayuda"

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ Todo requerimiento de atención deberá generar un número de ticket para hacer seguimiento¿. /
CONSULTA: Favor confirmar que el contratista deberá contar con un centro de atención que tenga una herramienta de mesa de ayuda, que genere el ticket correlativo, para una mayor trazabilidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al mencionar numero de ticket se refiere a una apertura del caso con el cual se pueda realizar el seguimiento de la solución, la mesa de ayuda es opcional.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ Se deberá realizar la actualización software y/o firmware a la última versión liberada estable y previamente evaluada.

CONSULTA: Favor confirmar que la actualización software y/o firmware se realizará de ser necesaria y/o recomienda por el fabricante.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La actualización del firmware sera autorizado por el cliente siempre y cuando no altere el normal funcionamiento del Servidor.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ Se deberá realizar la instalación del software administrador del equipamiento en un servidor designado por el jefe de la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional Almenara.
CONSULTA: Favor confirmar que el servidor designado por el jefe de la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional Almenara es de propiedad de la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Todos los Servidores indicados en en los terminos de referencia son de propiede de ESSALUD y estan debidamente patrimonidados

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ GARANTÍA, El servicio de garantía del equipamiento detallado en el anexo del presente informe, es por un periodo de trescientos sesenta cinco (365) días¿.
CONSULTA: Confirmar que el postor deberá la garantía deberá ser directa del fabricante de los equipos, para ello el postor deberá contratar una Extensión de Garantía del fabricante de los equipos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se requiere un servicio de garantia integral, por lo que la garantia debe ser brindada al 100% por el postor o el fabricante.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ Anexo A ¿ Relación de equipos.

CONSULTA: Favor confirmar que todos los equipos del Anexo A ¿ Relación de equipos se encuentra 100% operativos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo A Literal: Anexo A Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En la actualidad al desarrollo de las consultas los equipos se encuentran operativos

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ Anexo A ¿ Relación de equipos.

CONSULTA: Favor confirmar que todos los equipos del Anexo A ¿ Relación de equipos se encuentra sin ningún tipo de alertas

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo A Literal: Anexo A Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En la actualidad al desarrollo de las consultas ningun equipo se encuentra alertado.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ Anexo A ¿ Relación de equipos.
N° 20 ¿ DELL ¿ TAPE TL 1000 SIN NUMERO DE SERIE.

CONSULTA: Favor indicar el número de serie del equipo N° 20 ¿ DELL ¿ TAPE TL 1000

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo A Literal: Anexo A Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica numero de serie:

Anexo A "Relacion de equipo", N 20, Numero de serie 9V87G52

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

Anexo A "Relacion de equipo", N 20, Numero de serie 9V87G52

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:30:52

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ C. EXPERIENCIA DEL POSTOR

¿ Se consideran prestación de servicios de mantenimiento informático aquellos como equipos de cómputo del tipo servidor y equipos de almacenamiento del tipo SAN.

CONSULTA: Favor confirmar que aceptarán como servicios similares a los siguientes:

- 1. Servicio de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Servidores, Storages, Blades / Librerías.
- 2. Servicio de Renovación de soporte y/o mantenimiento de la Plataforma de Servidores.
- 3. Servicio de Soporte y/o Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Servidores.
- 4. Servicio de mantenimiento y/o reparación de servidor.
- 5. Servicio de soporte y/o mantenimiento general y/o correctivo de los equipos servidores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: C Literal: C Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se requiere que se cuente con la experiencia que abarque todo tipo de Servidor y equipos de almacenamiento (Storagex Expansion de discos)

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2024-ESSALUD-RPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA LOS SERVIDORES Y TAPE DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA DE ESSALUD

Ruc/código :	20537647460	Fecha de envío :	27/11/2024
Nombre o Razón social :	BINOMIO CONSULTORES E.I.R.L.	Hora de envío :	22:19:54

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD: Con el fin de permitir mayor participación de postores. Se podrá presentar experiencia a los servicios relacionados con mantenimiento o soporte tecnico de equipos perifericos o equipos de comunicaciones o equipos servidores de telefonia IP o equipos switch de comunicaciones o equipos de computo o equipos servidores de comunicaciones.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.2 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se requiere que se cuente con la experiencia que abarque todo tipo de Servidor y equipos de almacenamiento (Storage Expansion de discos)

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

null