

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código : 20516530686

Fecha de envío : 01/07/2025

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

Hora de envío : 23:12:29

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

En las bases se indica : 4.2.1 Prestación Principal : Como parte de la prestación principal el contratista debe realizar y/o gestionar la "Activación del Soporte y Mantenimiento", lo cual implica la suscripción a los servicios del fabricante tales como garantía del hardware (RMA), mantenimiento del software(actualizaciones o acceso a nuevas versiones, corrección de errores),soporte técnico del fabricante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año (escalamiento). El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones tendrá la potestad de abrir ticktes directamente con el fabricante.

CONSULTA: Con el propósito de optimizar el uso de la infraestructura existente y mantenerla operativa se solicita evaluar la posibilidad de considerar válidos aquellos activos a equipos como F5 BIG-IP-i4800 con los seriales solicitados con soporte extendido del fabricante F5, el cual es posible ampliar hasta el 01 de enero del año 2031. Esta medida permitiría cumplir con los objetivos funcionales sin comprometer la seguridad ni la continuidad del servicio, garantizando la cobertura oficial según los términos de F5 según el alcance indicado en <https://my.f5.com/manage/s/article/K4309> ; lo solicitado se basa en los literales a) y b) del artículo 2 de la Ley de contrataciones del Estado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1

Literal: 4.2.1

Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, los postores deben cumplir de manera estricta con lo establecido en los Términos de Referencia, por lo cual no se acoge la consulta presentada. Si bien es cierto que la garantía de los equipos F5 preexistentes puede ser extendida, tal como lo indica la propia marca en el siguiente enlace: <https://my.f5.com/manage/s/article/K4309>, también se advierte en dicho documento que dicha extensión conlleva limitaciones en el soporte técnico. Esto significa que, ante determinadas situaciones o fallas específicas en los equipos F5, la marca podría no brindar asistencia, lo que pondría en riesgo la operatividad de la solución de seguridad, la cual es esencial para la protección de la información y el funcionamiento adecuado de las aplicaciones de la entidad. Adicionalmente, se aclara que el postor puede incluir como parte de su propuesta la actualización del hardware, siempre que el nuevo equipamiento tenga características iguales o superiores a los equipos existentes y cumpla con todas las funcionalidades requeridas. En caso de que se active el servicio de soporte y mantenimiento y ocurra algún inconveniente que afecte el funcionamiento de los equipos preexistentes, el contratista deberá de realizar su reemplazo, conforme a lo establecido en el sub numeral 4.5.1 "Atención de incidentes", segundo párrafo, con el fin de asegurar el cumplimiento de los alcances del servicio requerido. Para mayor claridad, se realizará una actualización correspondiente en los Términos de Referencia.

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

Se incorporará en los Términos de Referencia quedando redactado dicho párrafo de la manera siguiente:

El contratista debe reemplazar el (los) equipo(s) y/o componentes en caso de presentarse alguna falla crítica de hardware o software que afecte su operatividad en cumplimiento de los alcances del servicio y debe abarcar el cambio de partes a todo costo, lo cual será asumido íntegramente por el contratista y debe comprender al menos lo siguiente: mano de obra, costo de traslados, materiales, repuestos, partes y piezas originales y nuevas, cuando se realicen reemplazos de componente internos de los equipos. El contratista debe entregar la documentación del fabricante en el cual se pueda constatar o acreditar que los componentes internos a ser reemplazados corresponden a repuestos originales y nuevos (con las mismas características o mejores que componente a reemplazar), para que la Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica apruebe su reemplazo.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Dice:

La Superintendencia Nacional de Migraciones requiere de un servicio de soporte y mantenimiento que permita asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los siguientes dos (02) equipos preexistentes de la marca F5 o equivalente, a través de la garantía, actualizaciones, soporte técnico, servicio de gestión, optimización de las configuraciones y atención de incidentes.

Consulta: El modelo actual de los equipos F5 i4800 ha alcanzado el estado de End of Sale (EoS), según el artículo oficial del fabricante (K4309). Además, se ha identificado que, en el año 2026, estos equipos pasarán al estado de End of New Software Support, lo que significa que no recibirán más actualizaciones de software, incluidas las mejoras de seguridad y funcionalidad, lo cual podría comprometer la cobertura total durante el periodo de soporte solicitado. En base a esto, solicitamos confirmar si se aceptara también que se lleve a cabo el servicio requerido cumpliendo con todos sus alcances, incluyendo una actualización del hardware a la nueva serie R de F5 como parte de la propuesta, con el fin de asegurar la sostenibilidad del servicio durante el periodo contratado de tres (3) años, como también la mejora tecnológica del equipo balanceador, presentando una con mayores características técnicas al existente.

Enlace: <https://my.f5.com/manage/s/article/K4309>

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 4.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, conforme a lo indicado en este apartado, los Términos de Referencia establecen en el subnumeral 4.1, referente a la descripción y cantidad del servicio a contratar, que se aceptara a los proveedores incluir una actualización del hardware de los equipos F5 Networks o su equivalente como parte del servicio de soporte y mantenimiento, siempre que dichos equipos cuenten con características iguales o superiores y cumplan con todos los requisitos especificados en este requerimiento.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Dice:

Como parte de la prestación principal el contratista debe realizar y/o gestionar la ¿Activación del Soporte y Mantenimiento¿, lo cual implica la suscripción a los servicios del fabricante tales como garantía del hardware (RMA), mantenimiento del software (actualizaciones o acceso a nuevas versiones, corrección de errores), soporte técnico del fabricante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año (escalamiento). El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones tendrá la potestad de abrir tickets directamente con el fabricante.

Consulta:

En caso de aceptar la oferta para el servicio requerido, que incluya la actualización del hardware del equipo F5 a uno con características superiores, esto implicará la instalación y puesta en funcionamiento del nuevo equipo, manteniendo todos los parámetros establecidos conforme a lo solicitado y según lo indicado por la entidad. Por lo tanto, se solicita confirmar que todos los recursos necesarios para la instalación y operación de las consolas de gestión centralizada (Virtual Edition Centralized Manager y Centralized Manager Data Collection), incluyendo infraestructura virtual, almacenamiento, red y demás componentes requeridos, serán proporcionados por la entidad.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.2 Literal: 4.2.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el documento titulado "Acta de activación del soporte y mantenimiento" se firmará una vez finalizado el plazo correspondiente de la prestación principal, entre el contratista y el representante de la entidad. La propuesta será preparada por el contratista, pero será revisada y, si es necesario, observada para lograr una versión final en coordinación entre ambas partes. Por lo tanto, las coordinaciones relativas al acta solo se llevarán a cabo con el postor adjudicado, y la estructura de la misma no será determinada únicamente por este.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Dice:
4.5.3 Capacitación y/o entrenamiento
(.)

El plazo maximo para ejecutar esta actividad es de ciento veinte (120) a partir del día de la firma del "Acta de activación del soporte y mantenimiento"

Consulta: Solicitamos a la Entidad proporcione el modelo del Acta de activación del soporte y mantenimiento, caso contrario quedara a criterio del contratista

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.5.3 Literal: -- Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el documento titulado "Acta de activación del soporte y mantenimiento" se firmará una vez finalizado el plazo correspondiente de la prestación principal, entre el contratista y el representante de la entidad. La propuesta será preparada por el contratista, pero será revisada y, si es necesario, observada para lograr una versión final en coordinación entre ambas partes. Por lo tanto, las coordinaciones relativas al acta solo se llevarán a cabo con el postor adjudicado, y la estructura de la misma no será determinada únicamente por este.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Dice:
4.5.3 Capacitación y/o entrenamiento
Curso 2:
302
BIG-IP DNS Specialist

Consulta: Solicitamos a la entidad considerar la posibilidad de incluir como opcional el requerimiento del Curso 302: BIG-IP DNS Specialist, dado que su obligatoriedad podría limitar la participación de postores

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.5.3 Literal: -- Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, se debe cumplir con lo estipulado en los Términos de Referencia, específicamente en lo relacionado con los cursos que forman parte de la capacitación y entrenamiento. Esta prestación es complementaria al requerimiento de "Servicio de soporte y mantenimiento de los equipos balanceadores de la marca F5 o equivalente", considerando que dichos cursos tienen como objetivo capacitar de manera especializada al personal de la entidad que gestionará la solución. Aunque se contará con el respaldo del contratista, el personal debe poseer el conocimiento necesario y actualizado para proporcionar una respuesta inmediata en primera instancia ante la ocurrencia de un incidente, debido a que los equipos a administrar son críticos para la entidad.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Dice:

4.5.3 Capacitación y/o entrenamiento

El personal encargado de realizar la capacitacion, debe tener certificacion oficial como especialista (...)

Consulta: En relación con el requerimiento de que el personal encargado de realizar la capacitación cuente con certificación oficial como especialista, solicitamos confirmar si es aceptable que las certificaciones presentadas estén vencidas, siempre y cuando el profesional acredite experiencia reciente y relevante en la materia.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.5.3 Literal: -- Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el personal encargado de realizar la capacitación debe contar con un certificado oficial vigente como especialista en tecnología o equipos del fabricante F5 o equivalente. Esta certificación asegura que el personal tiene conocimientos actualizados sobre la solución y las tecnologías más recientes, que están en constante evolución. Es importante destacar que esta capacitación complementa el requerimiento principal, con el fin de proporcionar al personal responsable de gestionar la solución dentro de la entidad información actualizada y mantenerlos informados sobre las tecnologías y novedades más recientes de F5. Esto les permitirá contar con herramientas más efectivas para responder a incidentes, reduciendo así el tiempo de inactividad de la solución al abordar cualquier problema de manera rápida y adecuada.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Dice:
Documento emitido por el Fabricante a través del cual se acredite la autorización al proveedor adjudicatario para brindar soporte y mantenimiento de los equipos de la marca F5.

Consulta: Solicitamos a la entidad confirmar que el documento emitido por el fabricante incluya una declaración explícita de que la solución propuesta contará con soporte, durante los tres (3) años de servicio contratados, para:

- Actualización del firmware ante defectos confirmados en el firmware de los equipos de la entidad.
- Resolución de defectos confirmados en productos de software que se ejecutan en los equipos de la entidad.

Esta solicitud se fundamenta en las condiciones descritas en el artículo oficial del fabricante (K4309 y K8986), con el objetivo de garantizar que la solución propuesta deben contar con soporte para recibir actualizaciones de firmware durante todo el periodo de servicio, tres (03) años. De no garantizarse este soporte, los equipos podrían quedar vulnerables ante defectos críticos, especialmente si se encuentran en estado End of New Software Support. Esto asegura el cumplimiento de los estándares técnicos requeridos y garantiza la protección ante vulnerabilidades durante el periodo contratado y esta carta debiera adjuntarse en los documentos de la presentación de oferta a fin de validar que todos los postores cumplan con lo requerido en los terminos de referencia.

<https://my.f5.com/manage/s/article/K4309>
https://my.f5.com/manage/s/article/K8986#term_04

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.3 Literal: m Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, se debe cumplir al menos, con los requisitos mínimos establecidos en relación con la documentación solicitada en las diferentes etapas del proceso de selección, ya que estas satisfacen las necesidades de la entidad y están alineadas con el requerimiento planteado. Por lo tanto, no se confirma que dicha documentación contenga de manera explícita ciertos puntos específicos mencionados en este apartado, ya que el objetivo del requerimiento es promover una mayor pluralidad de postores, siempre que se cumpla con lo solicitado.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Dice:
Se solicitan al menos dos (02) especialistas que cumplan lo siguiente:

Consulta: En relación con el requerimiento establecido en los Términos de Referencia, que solicita la participación de al menos dos (02) especialistas, solicitamos se evalúe la posibilidad de reducir dicho requerimiento a un (01) especialista, siempre que este cumpla con los criterios de formación, certificación y experiencia necesarios para garantizar la adecuada ejecución del proyecto.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.2.1 Literal: A Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que es necesario cumplir con lo estipulado en los Términos de Referencia en cuanto a la cantidad de personal clave solicitado, ya que dicha cantidad responde a las necesidades de la entidad. Es fundamental contar minimamente con el personal requerido debido a la criticidad de la solución que recibirá el servicio de soporte y mantenimiento, considerando que las atenciones serán brindadas de manera continua, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Dice:
Capacitacion y/o entrenamiento

Consulta: En relación con los Términos de Referencia, solicitamos confirmar si el especialista requerido para el proyecto podrá ser el mismo ingeniero que dicte la capacitación y/o entrenamiento, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en los TDR en cuanto a formación, certificaciones y experiencia profesional.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.5.3 Literal: -- Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, se confirma que uno de los especialistas solicitados para el proyecto, correspondientes al personal clave podrá brindar la capacitación y/o entrenamiento, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en los Términos de Referencia.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Dice:
El plazo maximo para ejecutar esta actividad es de ciento veinte (120) a partir del dia de la firma del 'acta de activacion del soporte y mantenimiento'

Consulta:En relación con el plazo máximo establecido en los Términos de Referencia para la ejecución de la actividad, que es de ciento veinte (120) días a partir de la firma del "acta de activación del soporte y mantenimiento", solicitamos considerar la ampliación de dicho plazo a doscientos (200) días.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.5.3 Literal: -- Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el plazo máximo para la ejecución de la actividad se mantendrá en 120 días, contados a partir de la firma del "acta de activación del soporte y mantenimiento", conforme a lo indicado en los Términos de Referencia. Este plazo es considerado adecuado para que el proveedor coordine y/o gestione la actividad, permitiendo la capacitación del personal de la entidad en la administración de la solución.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

En relación con el requerimiento de un NOC (Network Operations Center) o SOC (Security Operations Center) en los términos de la licitación, solicitamos a la entidad considerar la posibilidad de incluir como alternativa un servicio de Mesa de Ayuda. Este servicio puede ofrecer soporte técnico y de seguridad, gestionando incidencias y proporcionando un nivel adecuado de monitoreo y respuesta ante incidentes, de manera eficiente y acorde con los objetivos establecidos.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.1 Literal: -- Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, los postores deben cumplir con todos los requisitos establecidos en los Términos de Referencia. En cuanto a la propuesta de considerar un servicio de Mesa de Ayuda en lugar de un NOC o SOC, es importante aclarar que estos no cumplen las mismas funciones. La Mesa de Ayuda, según su definición, es un servicio más reactivo que atiende incidentes básicos o cotidianos, mientras que un NOC o SOC son centros especializados en la gestión, monitoreo y respuesta a incidentes. Debido a la criticidad del requerimiento, es imprescindible contar con alguno de estos centros especializados para asegurar el cumplimiento completo de lo solicitado en los Términos de Referencia y garantizar la continuidad operacional de los equipos.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607015130	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	PLATAFORMA TECNOLOGICA EN COMUNICACION Y SEGURIDAD S.A.C. - PLATECCS S.A.C.	Hora de envío :	23:30:14

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Dice:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Consulta:En referencia al requisito de los servicios similares que el postor debe acreditar, solicitamos a la entidad considerar la inclusión de lo siguiente como parte de los servicios similares aceptables:

- VENTA DE EQUIPOS Y LICENCIAS DE FIREWALL DE APLICACIONES WEB Y FIREWALL DE BASE DE DATOS.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: C Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, se tomará en consideración lo indicado en este punto, específicamente relacionado a los servicios similares estipulados, por lo que se realizara una actualización de los Términos de Referencia, a fin de fomentar una mayor pluralidad de postores.

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

Se incorporará en los Términos de Referencia quedando redactado dicho párrafo de la manera siguiente:

- ¿ Servicios de venta de equipos y/o licencias y/o soporte y/o mantenimiento de balanceadores de carga o balanceadores de enlaces.
- ¿ Servicios de soporte y/o mantenimiento de equipos que prevengan ataques de Denegación de servicio.
- ¿ Servicios de venta de equipos y/o licencias y/o soporte y/o mantenimiento de Firewall.
- ¿ Venta de equipos y licencias de firewall de aplicaciones web y firewall de base de datos.
- ¿ Venta de equipos y licencias de firewall de nueva generación (NGFW) y adquisición de licencias de plataforma en la nube para gestión de infraestructura y seguridad.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607247847	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SECURITY NETWORKS S.A.C.	Hora de envío :	23:50:59

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Dice:

La Superintendencia Nacional de Migraciones requiere de un servicio de soporte y mantenimiento que permita asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los siguientes dos (02) equipos preexistentes de la marca F5 o equivalente, a través de la garantía, actualizaciones, soporte técnico, servicio de gestión, optimización de las configuraciones y atención de incidentes.

Consulta: El modelo actual de los equipos F5 i4800 ha alcanzado el estado de End of Sale (EoS), según el artículo oficial del fabricante (K4309). Además, se ha informado que, en el año 2026, estos equipos pasarán al estado de End of New Software Support, lo que implica que no recibirán más actualizaciones de software, incluidas las mejoras de seguridad y funcionalidad. Esto podría comprometer la cobertura completa durante el período de soporte solicitado. En virtud de esto, solicitamos confirmar si se aceptará realizar el servicio requerido, cumpliendo con todos sus alcances, e incluyendo la actualización del hardware a la nueva serie R de F5 como parte de la propuesta, para asegurar la sostenibilidad del servicio durante el período contratado de tres (3) años y la mejora tecnológica del equipo balanceador, ofreciendo características técnicas superiores a las del modelo actual.

Enlace: <https://my.f5.com/manage/s/article/K4309>

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 4.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, conforme a lo indicado en este apartado, los Términos de Referencia establecen en el sub numeral 4.1, referente a la descripción y cantidad del servicio a contratar, que se aceptara a los proveedores incluir una actualización del hardware de los equipos F5 Networks o su equivalente como parte del servicio de soporte y mantenimiento, siempre que dichos equipos cuenten con características iguales o superiores y cumplan con todos los requisitos especificados en este requerimiento.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607247847	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SECURITY NETWORKS S.A.C.	Hora de envío :	23:50:59

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Dice:

Como parte de la prestación principal el contratista debe realizar y/o gestionar la ¿Activación del Soporte y Mantenimiento¿, lo cual implica la suscripción a los servicios del fabricante tales como garantía del hardware (RMA), mantenimiento del software (actualizaciones o acceso a nuevas versiones, corrección de errores), soporte técnico del fabricante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año (escalamiento). El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones tendrá la potestad de abrir tickets directamente con el fabricante.

Consulta:

En relación con la oferta para el servicio requerido, que incluye la actualización del hardware del equipo F5 a uno con características superiores, solicitamos confirmar si, en este caso, la instalación y puesta en funcionamiento del nuevo equipo será responsabilidad de la entidad, manteniendo todos los parámetros establecidos conforme a lo solicitado.

Adicionalmente, solicitamos confirmar que todos los recursos necesarios para la instalación y operación de las consolas de gestión centralizada, como Virtual Edition Centralized Manager y Centralized Manager Data Collection, incluyendo infraestructura virtual, almacenamiento, red y demás componentes necesarios, serán proporcionados por la entidad.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.2 Literal: 4.2.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, lo mencionado en este punto ya se encuentra establecido en los Términos de Referencia, específicamente en el sub numeral 4.2.1 "Prestación Principal", segundo párrafo, donde se indica que, en caso el contratista proponga la actualización del hardware de los equipos F5 o de un equipo equivalente con características iguales o superiores a los existentes, se le otorgarán todas las facilidades necesarias para su instalación y puesta en operación. Estas facilidades comprenden el acceso a la infraestructura virtual, almacenamiento, red y demás componentes requeridos para su adecuado funcionamiento. No obstante, se precisa que, si bien la entidad proporcionará dichas facilidades, la responsabilidad de implementar los equipos recae exclusivamente en el contratista, por lo que a fin de tener claro dicho punto se realizará una actualización en los Términos de Referencia.

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

Se incorporará en los Términos de Referencia quedando redactado dicho parrafo de la manera siguiente:

Además, en caso de que el contratista haya incluido en su propuesta la actualización del hardware de los equipos de la marca F5 Networks o equivalente a uno con características iguales o superiores a los existentes, como parte del cumplimiento del servicio, este debe de realizar la implementación y puesta en funcionamiento de dichos equipos, la entidad proporcionará los recursos y/o facilidades necesarias para la instalación y operación de las consolas de gestión centralizada, incluyendo infraestructura virtual, almacenamiento, red y demás componentes requeridos, con el fin de cumplir con los alcances solicitados como parte del requerimiento y de acuerdo a las indicaciones proporcionadas por la entidad.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607247847	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SECURITY NETWORKS S.A.C.	Hora de envío :	23:50:59

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Dice:
4.5.3 Capacitación y/o entrenamiento
Curso 3:
303
BIG-IP ASM Specialist

Consulta: Solicitamos a la entidad considerar la posibilidad de incluir como opcional el requerimiento del Curso 302: BIG-IP DNS Specialist, dado que su obligatoriedad podría limitar la participación de postores

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.5.3 Literal: -- Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, se debe cumplir con lo estipulado en los Términos de Referencia, específicamente en lo relacionado con los cursos que forman parte de la capacitación y entrenamiento. Esta prestación es complementaria al requerimiento de "Servicio de soporte y mantenimiento de los equipos balanceadores de la marca F5 o equivalente", considerando que dichos cursos tienen como objetivo capacitar de manera especializada al personal de la entidad que gestionará la solución. Aunque se contará con el respaldo del contratista, el personal debe poseer el conocimiento necesario y actualizado para proporcionar una respuesta inmediata en primera instancia ante la ocurrencia de un incidente, debido a que los equipos a administrar son críticos para la entidad.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607247847	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SECURITY NETWORKS S.A.C.	Hora de envío :	23:50:59

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Dice:
Documento emitido por el Fabricante a través del cual se acredite la autorización al proveedor adjudicatario para brindar soporte y mantenimiento de los equipos de la marca F5.

Consulta: En relación con el documento emitido por el fabricante que acredita la autorización al proveedor adjudicatario para brindar soporte y mantenimiento de los equipos de la marca F5, solicitamos a la Entidad confirmar que dicho documento incluirá una declaración explícita de que la solución propuesta contará con soporte durante los tres (3) años de servicio contratados, específicamente para:

- Actualización del firmware ante defectos confirmados en el firmware de los equipos de la entidad.
- Resolución de defectos confirmados en productos de software que se ejecutan en los equipos de la entidad.

Esta solicitud se fundamenta en las condiciones descritas en los artículos oficiales del fabricante (K4309 y K8986), con el objetivo de garantizar que la solución propuesta contará con soporte para recibir actualizaciones de firmware durante todo el periodo de servicio (tres años). De no garantizarse este soporte, los equipos podrían quedar vulnerables ante defectos críticos, especialmente si se encuentran en estado End of New Software Support.

Para asegurar el cumplimiento de los estándares técnicos requeridos y la protección contra vulnerabilidades durante el periodo contratado, solicitamos que esta carta sea adjuntada a los documentos de la presentación de oferta, con el fin de validar que todos los postores cumplan con lo requerido en los términos de referencia.

<https://my.f5.com/manage/s/article/K4309>
https://my.f5.com/manage/s/article/K8986#term_04

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.3 Literal: M Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, se debe cumplir al menos, con los requisitos mínimos establecidos en relación con la documentación solicitada en las diferentes etapas del proceso de selección, ya que estas satisfacen las necesidades de la entidad y están alineadas con el requerimiento planteado. Por lo tanto, no se confirma que dicha documentación contenga de manera explícita ciertos puntos específicos mencionados en este apartado, ya que el objetivo del requerimiento es promover una mayor pluralidad de postores, siempre que se cumpla con lo solicitado.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607247847	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SECURITY NETWORKS S.A.C.	Hora de envío :	23:50:59

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Dice:
Se solicitan al menos dos (02) especialistas que cumplan lo siguiente:

Consulta: En cuanto al requerimiento de contar con dos (02) especialistas según los Términos de Referencia, solicitamos a la entidad evaluar la posibilidad de reducir dicho requerimiento a un (01) especialista, siempre que este cumpla con los criterios de formación, certificación y experiencia necesarios para garantizar la adecuada ejecución del proyecto.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.2.1 Literal: A Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que es necesario cumplir con lo estipulado en los Términos de Referencia en cuanto a la cantidad de personal clave solicitado, ya que dicha cantidad responde a las necesidades de la entidad. Es fundamental contar mínimamente con el personal requerido debido a la criticidad de la solución que recibirá el servicio de soporte y mantenimiento, considerando que las atenciones serán brindadas de manera continua, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607247847	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SECURITY NETWORKS S.A.C.	Hora de envío :	23:50:59

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Dice:
El plazo maximo para ejecutar esta actividad es de ciento veinte (120) a partir del dia de la firma del 'acta de activacion del soporte y mantenimiento'

Consulta:En relación con el plazo máximo establecido en los Términos de Referencia para la ejecución de la actividad, que es de ciento veinte (120) días a partir de la firma del "acta de activación del soporte y mantenimiento", solicitamos considerar la posibilidad de ampliar dicho plazo a ciento sesenta (160) días, con el fin de asegurar la adecuada ejecución de todas las actividades requeridas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.5.3 Literal: -- Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el plazo máximo para la ejecución de la actividad se mantendrá en 120 días, contados a partir de la firma del "acta de activación del soporte y mantenimiento", conforme a lo indicado en los Términos de Referencia. Este plazo es considerado adecuado para que el proveedor coordine y/o gestione la actividad, permitiendo la capacitación del personal de la entidad en la administración de la solución.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607247847	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SECURITY NETWORKS S.A.C.	Hora de envío :	23:50:59

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Dice:

Requisitos del proveedor:

Consulta:En relación con el requerimiento de contar con un NOC (Network Operations Center) o SOC (Security Operations Center) en los términos de la licitación, solicitamos a la entidad evaluar la posibilidad de considerar un servicio de Mesa de Ayuda como una opción alternativa. Este servicio tiene la capacidad de proporcionar soporte técnico y de seguridad, gestionando incidentes y brindando un monitoreo adecuado, así como una respuesta eficiente ante posibles incidentes, en línea con los objetivos establecidos.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.1 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, los postores deben cumplir con todos los requisitos establecidos en los Términos de Referencia. En cuanto a la propuesta de considerar un servicio de Mesa de Ayuda en lugar de un NOC o SOC, es importante aclarar que estos no cumplen las mismas funciones. La Mesa de Ayuda, según su definición, es un servicio más reactivo que atiende incidentes básicos o cotidianos, mientras que un NOC o SOC son centros especializados en la gestión, monitoreo y respuesta a incidentes. Debido a la criticidad del requerimiento, es imprescindible contar con alguno de estos centros especializados para asegurar el cumplimiento completo de lo solicitado en los Términos de Referencia y garantizar la continuidad operacional de los equipos.

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

No se incorporará alguna precisión o modificación en los Términos de Referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-5-2025-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA MARCA F5 O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20607247847	Fecha de envío :	01/07/2025
Nombre o Razón social :	TOTAL SECURITY NETWORKS S.A.C.	Hora de envío :	23:50:59

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Dice:
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Consulta:En relación con el requisito de los servicios similares que el postor debe acreditar, solicitamos a la entidad evaluar la posibilidad de incluir lo siguiente como parte de los servicios similares aceptables:

- VENTA DE EQUIPOS Y LICENCIAS DE FIREWALL DE NUEVA GENERACIÓN (NGFW) Y ADQUISICION DE LICENCIAS DE PLATAFORMA EN LA NUBE PARA GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: C Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, se tomara en consideración lo indicado en este punto, específicamente relacionado a los servicios similares estipulados, por lo que se realizara una actualización de los Términos de Referencia, a fin de fomentar una mayor pluralidad de postores.

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

Se incorporará en los Términos de Referencia quedando redactado dicho parrafo de la manera siguiente:

- ¿ Servicios de venta de equipos y/o licencias y/o soporte y/o mantenimiento de balanceadores de carga o balanceadores de enlaces.
- ¿ Servicios de soporte y/o mantenimiento de equipos que prevengan ataques de Denegación de servicio.
- ¿ Servicios de venta de equipos y/o licencias y/o soporte y/o mantenimiento de Firewall.
- ¿ Venta de equipos y licencias de firewall de aplicaciones web y firewall de base de datos.
- ¿ Venta de equipos y licencias de firewall de nueva generación (NGFW) y adquisición de licencias de plataforma en la nube para gestión de infraestructura y seguridad.