

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-10-2023-SIS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL PARA EQUIPOS DE LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Ruc/código : 20601606233

Nombre o Razón social : VALMER SYSTEMS S.A.C.

Fecha de envío : 13/12/2023

Hora de envío : 20:24:57

**Consulta: Nro. 1**

## Consulta/Observación:

En las bases en el punto 5. Alcances y descripción del Servicio se indica: El servicio de soporte de 3er nivel es para todos los equipos que conforman la plataforma de base de datos Oracle y para cualquier equipo futuro que forme parte de dicha plataforma. Sírvese confirmar a que se refiere con cualquier otro equipo futuro y ya se tiene definido con precisión la cantidad y modelos de los equipos futuros de dicha plataforma. De la misma manera aclarar cuales son las condiciones para que un equipo futuro forme parte de dicha plataforma. ¿Deberá ser de la misma marca?, ¿sistema operativo?, etc.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: Alcances      **Página: 22**

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

## Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el término "para cualquier equipo futuro" hace referencia a una solución de Oracle EXADATA (Modelo X10, 1/4) que se viene gestionando mediante el Proyecto de digitalización de la gestión del SIS y plataforma de telemedicina.

Se aclara que la condición para que un equipo futuro se considere como parte de la plataforma Oracle, es que sea del mismo fabricante y compatible con soluciones EXADATA X10, por lo que, para las cantidades y modelos deberá basarse en las fichas técnicas publicadas por los fabricantes

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

Dice:

5.ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

(..)

El servicio de soporte de 3er nivel es para todos los equipos que conforman la plataforma de base de datos Oracle y para cualquier otro equipo futuro que forme parte de dicha plataforma. El equipamiento actual de la plataforma de base de datos Oracle es el siguiente

Debe decir:

5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

(..)

El servicio de soporte de 3er nivel es para todos los equipos que conforman la plataforma de base de datos Oracle y para cualquier otro equipo futuro que forme parte de dicha plataforma, considerando que en el desarrollo del presente servicio se implementara una solución Oracle EXADATA X10. El equipamiento actual de la plataforma de base de datos Oracle es el siguiente

Entidad convocante : SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-10-2023-SIS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL PARA EQUIPOS DE LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Ruc/código :	20601606233	Fecha de envío :	13/12/2023
Nombre o Razón social :	VALMER SYSTEMS S.A.C.	Hora de envío :	20:24:57

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En las bases en el punto 5.1.2 Bolsa de horas de soporte de Tercer nivel se indica: Si el caso lo amerita el proveedor deberá de escalar el incidente al fabricante y realizar el seguimiento de forma remota. Sírvese confirmar que los equipos de la plataforma de base de datos Oracle indicada en la tabla N°01 contarán con soporte activo del fabricante durante la vigencia del contrato

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma.

Se precisa que todo el equipamiento detallado en la Tabla N°01 de las EETT cuentan con soporte hasta Julio del 2024.

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

null

Entidad convocante : SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-10-2023-SIS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL PARA EQUIPOS DE LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Ruc/código :	20601606233	Fecha de envío :	13/12/2023
Nombre o Razón social :	VALMER SYSTEMS S.A.C.	Hora de envío :	20:24:57

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En las bases en el punto 5.1.2 Alcance del soporte se indica: Reinstalaciones debidas a cambios en el hardware por reparaciones o cambios de partes, reconfiguración de RAID, consultas sobre la plataforma actual. Sírvase confirmar, en caso los equipos de la plataforma de base de datos Oracle indicada en la tabla N°01 no cuenten con soporte activo del fabricante, será responsabilidad de la entidad brindar las piezas y/o partes necesarias para la resolución de los incidentes en caso estos ameriten.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente.

Las reinstalaciones de los componentes del hardware lo deberá realizar el proveedor, mientras los equipos cuenten con soporte del fabricante.

En el caso que no cuente con soporte de fábrica, el proveedor deberá emitir un informe de diagnóstico en el cual detalle que componentes están fallando y necesitan reemplazo, a fin de que la entidad tome las acciones correspondientes.

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

Dice:

ALCANCE DEL SOPORTE

(..)

¿ Reinstalaciones debidas a cambios en el hardware por reparaciones o cambios de partes, Reconfiguración de RAID, consultas sobre la plataforma actual.

Debe decir:

ALCANCE DEL SOPORTE

(..)

¿ Reinstalaciones debidas a cambios en el hardware por reparaciones o cambios de partes, Reconfiguración de RAID, consultas sobre la plataforma actual. Las reinstalaciones de los componentes del hardware lo deberá realizar el proveedor. En caso no se cuente con soporte del fabricante, el proveedor deberá emitir un informe de diagnóstico en el cual detalle que componentes están fallando y si necesitan reemplazo, a fin de que la entidad tome las acciones correspondientes.

Entidad convocante : SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-10-2023-SIS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL PARA EQUIPOS DE LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Ruc/código :	20601606233	Fecha de envío :	13/12/2023
Nombre o Razón social :	VALMER SYSTEMS S.A.C.	Hora de envío :	20:24:57

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En las bases en el punto 5.1.2 Alcance del soporte se indica: El proveedor brindara atención a todo costo ante falla fortuita inesperada y/o en situaciones de emergencia que implique perturbaciones en el normal desarrollo de las actividades del SIS. Sírvese confirmar que el proveedor brindara la atención de las incidencias hasta consumir las 50 horas solicitadas o culminar el tiempo de vigencia del contrato.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

Se aclara que para la atención a todo costo ante falla fortuita inesperada y/o en situaciones de emergencia que implique perturbaciones en el normal desarrollo de las actividades del SIS, se hará uso o se utilizarán las horas de la bolsa contratada

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

null

Entidad convocante : SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-10-2023-SIS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL PARA EQUIPOS DE LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Ruc/código :	20601606233	Fecha de envío :	13/12/2023
Nombre o Razón social :	VALMER SYSTEMS S.A.C.	Hora de envío :	20:24:57

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

En las bases en el punto 5.1.2-b Tiempo de solución se indica: Periodo de tiempo transcurrido desde que el contratista se pone en contacto con el SIS (de manera presencial o remota), hasta solucionar la incidencia o encontrar un ¿workaround¿ o solución temporal al mismo o realizar el requerimiento¿ Sírvase confirmar, en caso los equipos de la plataforma de base de datos Oracle indicada en la tabla N°01 no cuenten con soporte activo del fabricante, los tiempos de solución de las incidencias que dependan de cambios de piezas y/o partes no serán contabilizados dentro del tiempo de solución de la incidencia.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.  
En el caso de que los equipos de la tabla N°01 no cuenten con soporte del fabricante y sea necesario cambiar partes y/o piezas, el proveedor para cerrar el ticket de atención deberá generar un informe de diagnóstico para que la entidad tome las acciones respectivas.

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

Dice:  
ALCANCE DEL SOPORTE  
(..)  
¿ El contratista está obligado a cumplir con los tiempos de atención y soluciones especificadas en la tabla N°02, de no cumplir con dichos tiempos se aplicará la penalidad establecida en el numeral 5.8.

Debe decir:  
ALCANCE DEL SOPORTE  
(..)  
¿El contratista está obligado a cumplir con los tiempos de atención y soluciones especificadas en la tabla N°02, de no cumplir con dichos tiempos se aplicará la penalidad establecida en el numeral 5.8. Se considera solución, el escalamiento hacia el fabricante en caso de que el problema identificado corresponda a una corrección del software o hardware y de no contar con soporte de fábrica el contratista deberá elaborar un informe de diagnóstico.

Entidad convocante : SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-10-2023-SIS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL PARA EQUIPOS DE LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Ruc/código : 20601606233

Nombre o Razón social : VALMER SYSTEMS S.A.C.

Fecha de envío : 13/12/2023

Hora de envío : 20:24:57

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Se señala que el Supervisor del Servicio deba contar con las siguientes capacitaciones: a).- Cursos de Gestión y/o Dirección de Proyectos, mínimo 24 horas; b).- Certificación ITILv4 o similar; c).- Certificación PMP. Sin embargo en los requisitos de calificación solo se requiere capacitación en: a).- Cursos de Gestión y/o Dirección de Proyectos, mínimo 24 horas; b).- Certificación ITILv4 o similar. Al respecto agradeceremos se sirva confirmar que la certificación PMP no será requerida o en su defecto indicar la ocasión en la que dicha certificación deberá ser presentada.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5,2    **Literal:** 5.2.2    **Página:** 26

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

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

No se confirma.

Se precisa que el Supervisor del Servicio debe contar con capacitación en Gestión y/o Dirección de Proyectos, mínimo 24 horas y/o Certificación PMP

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

Dice:

Un (01) Supervisor del Servicio:

(..)

¿ Capacitación- Cursos de Gestión y/o Dirección de Proyectos, mínimo 24 horas.- Certificación en ITILv4 o similar.- Certificación PMP.

Debe decir:

Un (01) Supervisor del Servicio:

(..)

¿ Capacitación- Cursos de Gestión y/o Dirección de Proyectos, mínimo 24 horas y/o Certificación PMP.- Cursos en ITIL v4, con mínimo 24 horas, y/o certificación en ITIL v4 o similar.

Entidad convocante : SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-10-2023-SIS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL PARA EQUIPOS DE LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Ruc/código :	20601606233	Fecha de envío :	13/12/2023
Nombre o Razón social :	VALMER SYSTEMS S.A.C.	Hora de envío :	20:24:57

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Tanto en el numeral 5.2.2. como en los requisitos de calificación se señala que el Supervisor del Servicio deba contar entre otros con la siguiente capacitación: Certificación ITILv4 o similar. Al respecto agradeceremos se sirva listar detalladamente que capacitaciones serán consideradas similares. Esto en la medida que el termino similar es "subjetivo" y lo que podría ser similar para los postores podría no serlo para el Comité.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5,2 Literal: 5.2.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el término "similar" hace referencia a todo curso de conocimiento sobre gestión de servicios, tales como: ISO/IEC 20000 o VeriSM, Lean IT o ISO/IEC 27001 o DevOps Institute Certifications o COBIT.

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

REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

Dice:

Un (01) Supervisor del Servicio:

(..)

¿ Capacitación

- Cursos de Gestión y/o Dirección de Proyectos, mínimo 24 horas.
- Certificación en ITILv4 o similar.- Certificación PMP.

Debe decir:

Un (01) Supervisor del Servicio:

(..)

¿ Capacitación

- Cursos de Gestión y/o Dirección de Proyectos, mínimo 24 horas y/o Certificación PMP.
- Cursos en ITIL v4, con minimo 24 horas, y/o certificación en ITIL v4 o similar.

REQUISITOS DE CALIFICACION

Dice

Un (01) Supervisor del Servicio:

(..)

¿ Capacitación

- Cursos de Gestión y/o Dirección de Proyectos, mínimo 24 horas.
- Cursos en ITILv4 o similar.

Debe decir:

Un (01) Supervisor del Servicio:

(..)

¿ Capacitación

- Cursos de Gestión y/o Dirección de Proyectos, mínimo 24 horas y/o Certificación PMP.
- Cursos en ITIL v4, con mínimo 24 horas y/o certificación en ITIL v4 o similar.

Entidad convocante : SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-10-2023-SIS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL PARA EQUIPOS DE LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Ruc/código :	20601606233	Fecha de envío :	13/12/2023
Nombre o Razón social :	VALMER SYSTEMS S.A.C.	Hora de envío :	20:24:57

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

Se consigna como nota importante al pie de los requisitos para perfeccionar el contrato lo siguiente: De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya. Ahora bien, dentro de los documentos de presentación obligatoria se solicita certificado o diploma emitido por el fabricante de la marca donde se señale ser Partner o Distribuidor de Oracle y de la misma forma en el numeral 5.2 de las especificaciones técnicas y en los requisitos de calificación se solicitan certificados de capacitación y certificaciones para el personal propuesto, léase: Supervisor del Servicio, Especialista Técnico y Especialista en equipos de Comunicaciones. Al respecto debemos manifestar que la Opinión N° 049-2022-SUNAT, establece que "...podrían presentarse circunstancias en las que cierto tipo de documentación no cumpla con las condiciones necesarias para ser legalizada o apostillada por las autoridades competentes en cuyo caso, no podría exigirse a los proveedores que cumplan con dicha formalidad". En ese sentido agradeceremos a usted se sirva confirmar en los casos que se trate de documentos generados electrónicamente y que cuenten con firmas adheridas también de forma digital, no se exigirá que aquellos cuenten con la apostilla dado que, por su naturaleza, no podrían ser objeto de legalización al generarse a través de la vía digital. De modo que, aun sin dicha apostilla, el documento en mención resultaría válido para todos los efectos del perfeccionamiento del contrato, de ser el caso. Esto en concordancia con el numeral 16.2 del artículo 16 la Ley de Contrataciones del Estado que establece que "Las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico deben formularse de forma objetiva y precisa por el área usuaria..."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2,4 Literal: Importante Página: 19

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

Artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que no se requerirá apostillado para las certificaciones, sin embargo, el postor deberá asegurar que las certificaciones cuentan con su ID o códigos necesarios u otro mecanismo para su validación en los portales web respectivas o con el fabricante.

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

null



Entidad convocante : SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-10-2023-SIS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL PARA EQUIPOS DE LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Ruc/código :	20601606233	Fecha de envío :	13/12/2023
Nombre o Razón social :	VALMER SYSTEMS S.A.C.	Hora de envío :	20:24:57

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

En las bases en el punto 5.1.2-b Tiempo de solución se indica: Periodo de tiempo transcurrido desde que el contratista se pone en contacto con el SIS (de manera presencial o remota), hasta solucionar la incidencia o encontrar un ¿workaround¿ o solución temporal al mismo o realizar el requerimiento¿ Sírvase confirmar que también se considerará como solución del incidente, elevar el caso con el fabricante, dado que la solución de dichas incidencias dependerá del fabricante.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5,2 Literal: 5.2.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que también se considerará solución el escalamiento hacia el fabricante.

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

Dice:  
ALCANCE DEL SOPORTE  
(..)

¿ El contratista está obligado a cumplir con los tiempos de atención y soluciones especificadas en la tabla N°02, de no cumplir con dichos tiempos se aplicará la penalidad establecida en el numeral 5.8.

Debe decir:  
ALCANCE DEL SOPORTE  
(..)

¿El contratista está obligado a cumplir con los tiempos de atención y soluciones especificadas en la tabla N°02, de no cumplir con dichos tiempos se aplicará la penalidad establecida en el numeral 5.8. Se considera solución, el escalamiento hacia el fabricante en caso de que el problema identificado corresponda a una corrección del software o hardware y de no contar con soporte de fábrica el contratista deberá elaborar un informe de diagnóstico.

Entidad convocante : SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-10-2023-SIS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL PARA EQUIPOS DE LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Ruc/código :	20601606233	Fecha de envío :	13/12/2023
Nombre o Razón social :	VALMER SYSTEMS S.A.C.	Hora de envío :	20:24:57

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

En las bases en el punto 5.1.2-b Tiempo de solución se indica: Periodo de tiempo transcurrido desde que el contratista se pone en contacto con el SIS (de manera presencial o remota), hasta solucionar la incidencia o encontrar un ¿workaround¿ o solución temporal al mismo o realizar el requerimiento¿ Sírvase confirmar que el tiempo que demore el fabricante en entregar una pieza y/o parte para reposición o encontrar solución al incidente no se contabilizara como parte del tiempo de solución del postor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5,2 Literal: 5.2.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, el tiempo que demore el fabricante en entregar una pieza y/o parte para reposición no se contabilizará como parte del tiempo de solución, ya que se considerará como solución el escalamiento.

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

null