

Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones – V2

Entidad convocante :	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura :	Concurso Público N° 043-2024-SUNAT/8B7200
Objeto de contratación :	Servicios
Descripción del objeto :	Servicio de soporte y mantenimiento para la solución de Nube Privada conformada por servidores de la marca Dell EMC, incluido los softwares de las marcas VMware Cloud Foundation Enterprise, VMware vCenter Server Standard, VMware NSX Advanced Load Balancer, VMware Tanzu Toolkit for Kubernetes, VMware Tanzu Kubernetes Grid Integrated Edition Term, VMware Tanzu Ops Manager, VMware vSphere Standard, RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, o su equivalente provisto por el fabricante

Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulació n	Sección	Numeral	Literal	Página	Consulta u Observación	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
1	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	1.2	a	13	OBJETO DE LA CONVOCATORIA: Servicio de Mantenimiento Preventivo para todo el hardware de la Solución de Nube Privada CONSULTA: Sírvasse confirmar que los compontes de todo el hardware de la solución de nube privada, implica a todos los equipos mencionados en el numeral 5.2.1 y Anexo 1. Se requiere de esta validación para hacer una comparación entre el licenciamiento a ofertar y el requerimiento solicitado.	Se precisa que el alcance del servicio de soporte y mantenimiento incluye a todos los componentes de Hardware y Software del numeral 5.2.1 y Anexo 1.	Con motivo de la integración de bases se precisará mediante "nota al pie" en el numeral 1.2 del Capítulo I de la Sección Específica de las bases, lo siguiente: "Se precisa que el alcance del servicio de soporte y mantenimiento incluye a todos los componentes de Hardware y Software del numeral 5.2.1 y Anexo 1"
2	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	1.8	a	14	PLAZO DE PRESTACION DE SERVICIOS: Procedimiento de reporte de fallas y matriz de escalamiento CONSULTA: Sírvasse confirmar que los procesos de escalación solicitados hacen referencia a los procesos que el postor ejecuta como parte de la contratación de los servicios solicitados o de lo contrario indicar que lo solicitado, es el procedimiento de garantía de los fabricantes que son parte de la solución de nube privada.	Se precisa que el proceso de matriz de escalamiento se refiere al proceso de escalamiento que el postor realiza hacia los fabricantes para el siguiente nivel del servicio de soporte.	Con motivo de la integración de bases se precisará dentro del cuadro mediante "nota al pie" la viñeta referida a "Procedimiento de reporte de fallas y matriz de escalamiento" del numeral 1.8 del Capítulo I de la Sección Específica de las bases, lo siguiente: "Se precisa que el proceso de matriz de escalamiento se refiere al proceso de escalamiento que el postor realiza hacia los fabricantes para el siguiente nivel del servicio de soporte".
3	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	2.5	a	19	FORMA DE PAGO: RedHat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, o su equivalente provisto por el fabricante CONSULTA: Sírvasse confirmar que el servicio de soporte solicitado, hace referencia a lo indicado en el punto 5.2.2 Respecto a soporte de RedHat confirmar que se requiere mantener la actualización de la suscripción y derecho de soporte por parte del fabricante y no que el postor tenga que dar soporte al sistema operativo mencionado	Se confirma que se requiere mantener la actualización de la suscripción y derecho de soporte por parte del fabricante y no que el postor tenga que dar soporte al sistema operativo mencionado.	Con motivo de la integración de bases se precisará dentro del cuadro mediante "nota al pie" en el extremo referido a "Del servicio de soporte y mantenimiento para servidores de la marca Dell EMC o equivalente" del numeral 2.5 del Capítulo II de la Sección Específica de las bases, lo siguiente: "Se confirma que se requiere mantener la actualización de la suscripción y derecho de soporte por parte del fabricante y no que el postor tenga que dar soporte al sistema operativo mencionado"
4	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	4.2	a	21	Objetivos específicos: Garantizar y mantener la continuidad operativa de la ¿Solución de Nube Privada¿. CONSULTA: Confirmar que la continuidad operativa, en el caso de los componentes de hardware, esta haciendo referencia a que los equipos no presenten fallas y/o alertas que impidan su correcto funcionamiento.	Se confirma que el proceso de continuidad operativa de hardware, se refiere a que el servicio de soporte y mantenimiento preventivo contratado, debe mantener el correcto funcionamiento de los equipos, a fin que no presenten fallas de ningún tipo.	Con motivo de la integración de bases se precisará mediante "nota al pie" en la primera viñeta del numeral 4.2 del Capítulo III de la Sección Específica de las bases, lo siguiente: "Se confirma que el proceso de continuidad operativa de hardware, se refiere a que el servicio de soporte y mantenimiento preventivo contratado, debe mantener el correcto funcionamiento de los equipos, a fin que no presenten fallas de ningún tipo"
5	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	5.2.1	a	21	Del servicio de soporte y mantenimiento para servidores de la marca Dell EMC o equivalente Servidor Witness Power Edge R340 CONSULTA: Para un mejor dimensionamiento de costos del soporte, sírvasse confirmar que para el servidor witness solo se brindará soporte a los virtuales	Se confirma que para el servidor witness solo se brindará soporte a los virtuales.	Con motivo de la integración de bases se precisará dentro del cuadro mediante "nota al pie" del numeral 5.2.1 del Capítulo III de la Sección Específica de las bases, lo siguiente: "Se confirma que para el servidor witness solo se brindará soporte a los virtuales"

Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulaci n	Sección	Numeral	Literal	Página	Consulta u Observación	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
6	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	5.2.1	a	22	Del servicio de soporte y mantenimiento para servidores de la marca Dell EMC o equivalente. Dice: solucionar problemas asociados al hardware CONSULTA: Confirmar que el termino ¿ solucionar problemas¿, hace referencia al cambio de partes o componentes del hardware y no que el postor tenga que incrementar capacidades (upgrade) en los equipos descritos en el Anexo 1.	Se Confirma que el termino "solucionar problemas", hace referencia al cambio de partes o componentes del hardware y no que el postor tenga que incrementar capacidades (upgrade) en los equipos descritos en el Anexo 1.	Con motivo de la integración de bases se precisará mediante "nota al pie" en la segunda viñeta del literal a) del numeral 5.2.1 del Capítulo III de la Sección Especifica de las bases, lo siguiente: "Se Confirma que el termino "solucionar problemas", hace referencia al cambio de partes o componentes del hardware y no que el postor tenga que incrementar capacidades (upgrade) en los equipos descritos en el Anexo 1"
7	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	5.2.1	a	22	Solicitan que el horario de labores sea como mínimo de 08:30 a 17:30 hrs de lunes a viernes (modalidad 8 x 5) o 40 horas semanales CONSULTA: Confirmar que las actividades descritas en el punto 6.2.1.2 se efectuaran en las horas laborales descritas y estas podrán ser utilizadas en remoto por SUNAT, según necesidad y programacion de las actividades que realiza el residente.	Se confirma que las actividades descritas en el punto 6.2.1.2 se realizaran en la instalaciones de la sede San Isidro en el horario de 08:30 a 17:30 hrs de lunes a viernes (modalidad 8 x 5) o 40 horas semanales, de acuerdo a la necesidad de la entidad.	Con motivo de la integración de bases se precisará mediante "nota al pie" en la décimo primera viñeta del literal a) del numeral 5.2.1 del Capítulo III de la Sección Especifica de las bases, lo siguiente: "Se confirma que las actividades descritas en el punto 6.2.1.2 se realizaran en la instalaciones de la sede San Isidro en el horario de 08:30 a 17:30 hrs de lunes a viernes (modalidad 8 x 5) o 40 horas semanales, de acuerdo a la necesidad de la entidad".
8	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	5.2.2	a	24	Se debe priorizar la solución de fallas en base al nivel de severidad y los tiempos indicados: a.Severidad Nivel 1 (grave): 2 horas como máximo. b.Severidad Nivel 2 (media): 4 horas como máximo. c.Severidad Nivel 3 (leve): 8 horas como máximo. CONSULTA: Sírvasse confirmar que los tiempos indicados en el soporte de HW, no serán contabilizados, ya que para la aplicación de la solución se requiere la autorización expresa de SUNAT	Se precisa que el tiempo de solución no contabilizará el tiempo que requiere la Entidad para autorizar la ejecución de dicha solución propuesta por el contratista para resolver el problema surgido en el entorno de la nube privada.	Con motivo de la integración de bases se precisará mediante "nota al pie" en el último párrafo de la tercera viñeta del literal a) del numeral 5.2.2 del Capítulo III de la Sección Especifica de las bases, lo siguiente: "Se precisa que el tiempo de solución no contabilizará el tiempo que requiere la Entidad para autorizar la ejecución de dicha solución propuesta por el contratista para resolver el problema surgido en el entorno de la nube privada"
9	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	5.3.2	a	27	Plazo: RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, o su equivalente provisto por el fabricante. CONSULTA: Confirmar que el servicio de soporte solicitado hace referencia a lo indicado en el punto 5.2.2 Respecto al soporte de RedHat se requiere mantener la actualización de la suscripción y derecho de soporte por parte del fabricante y no que el postor tenga que dar soporte al sistema operativo mencionado	Se confirma que se requiere mantener la actualización de la suscripción y derecho de soporte por parte del fabricante y no que el postor tenga que dar soporte al sistema operativo mencionado.	Con motivo de la integración de bases se precisará dentro del cuadro mediante "nota al pie" en el extremo referido a "Del servicio de soporte y mantenimiento para servidores de la marca Dell EMC o equivalente" del numeral 5.3.2 del Capítulo III de la Sección Especifica de las bases, lo siguiente: "Se confirma que se requiere mantener la actualización de la suscripción y derecho de soporte por parte del fabricante y no que el postor tenga que dar soporte al sistema operativo mencionado"
10	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	5.4	c	28	Resultados esperados (entregables) Actualización de Firmware CONSULTA: Al ser los servidores una plataforma de tipo appliance (VXRAIL), la actualización de firmware, se realiza como parte del proceso de actualización de la plataforma de software, por lo cual sírvase confirmar que esta tarea no será requerida en esta etapa.	Se precisa que la actualización de firmware formar parte del proceso de actualización del appliance (VXRAIL) y deberá estar presente como parte del informe a entregar.	Con motivo de la integración de bases se precisará mediante "nota al pie" en el segundo párrafo del literal c) del numeral 5.4 del Capítulo III de la Sección Especifica de las bases, lo siguiente "Se precisa que la actualización de firmware formar parte del proceso de actualización del appliance (VXRAIL) y deberá estar presente como parte del informe a entregar".
11	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	5.4	d	28	Resultados esperados (entregables) Actualización de Firmware CONSULTA: Al ser los servidores una plataforma de tipo appliance (VXRAIL), la actualización de firmware, se realiza como parte del proceso de actualización de la plataforma de software, por lo cual sírvase confirmar que esta tarea no será requerida en esta etapa.	Se precisa que la actualización de firmware formar parte del proceso de actualización del appliance (VXRAIL) y deberá estar presente como parte del informe a entregar.	Con motivo de la integración de bases se precisará mediante "nota al pie" en el segundo párrafo del literal d) del numeral 5.4 del Capítulo III de la Sección Especifica de las bases, lo siguiente "Se precisa que la actualización de firmware formar parte del proceso de actualización del appliance (VXRAIL) y deberá estar presente como parte del informe a entregar".

Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulació n	Sección	Numeral	Literal	Página	Consulta u Observación	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
12	20516605104	INTEGRIT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INTEGRIT S.A.C.	Consulta	Específico	7.7	a	34	<p>FORMA DE PAGO: RedHat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, o su equivalente provisto por el fabricante</p> <p>CONSULTA: Sirvanse confirmar que el servicio de soporte solicitado, hace referencia a lo indicado en el punto 5.2.2</p> <p>Respecto a soporte de RedHat confirmar que se requiere mantener la actualización de la suscripción y derecho de soporte por parte del fabricante y no que el postor tenga que dar soporte al sistema operativo mencionado</p>	Se confirma que se requiere mantener la actualización de la suscripción y derecho de soporte por parte del fabricante y no que el postor tenga que dar soporte al sistema operativo mencionado.	<p>Con motivo de la integración de bases se precisará dentro del cuadro mediante "nota al pie" en el extremo referido a "Del servicio de soporte y mantenimiento para servidores de la marca Dell EMC o equivalente" del numeral 7.7 del Capítulo III de la Sección Específica de las bases, lo siguiente:</p> <p><i>"Se confirma que se requiere mantener la actualización de la suscripción y derecho de soporte por parte del fabricante y no que el postor tenga que dar soporte al sistema operativo mencionado"</i></p>

MARLENY MILAGROS
LUJÁN LOZADA

JAFERT FRANK
RABINES ESCORZA

ERIK
ZARATE INFANTE