

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES

Nomenclatura : AS-SM-1-2024-SMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento Forcepoint (antes Triton AP-Web)

Ruc/código : 20603847203

Nombre o Razón social : LOTENGO PERU S.A.C.

Fecha de envío : 13/02/2024

Hora de envío : 23:26:24

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

DICE: 2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación  
Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los ¿Requisitos de Calificación¿ que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

CONSULTA: Sírvase confirmar a la entidad que el numeral 3.2. se considerará de manera opcional ya que no se encuentra dentro de las bases enviadas con ello poder continuar con el proceso de revisión.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 2.2    **Literal:** 2.2.1.2    **Página:** 19

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

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

Se aclara que lo señalado en el numeral 2.2.1.2 corresponde a un párrafo establecido en las bases estandarizadas vigentes, por esa razón se mantuvo el mismo en bases de la presente convocatoria.

De otro lado, se precisa que en los términos de referencia emitidos por el área usuaria, no se han incluido requisito de calificación alguno, por lo que no se incluyó el numeral 3.2 en el Capítulo III.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES

Nomenclatura : AS-SM-1-2024-SMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento Forcepoint (antes Triton AP-Web)

Ruc/código :	20603847203	Fecha de envío :	13/02/2024
Nombre o Razón social :	LOTENGO PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:26:24

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

DICE: Del Soporte del Proveedor

¿ El proveedor deberá prestar el soporte telefónico, email y el soporte local on site (instalaciones de la SMV) cuando la SMV lo requiera en un esquema 24 horas x 7 días a la semana con un tiempo de respuesta no mayor a 2 horas, por todo el periodo del mantenimiento ofertado. En caso la SMV requiera la atención en sitio, el contratista y su personal se comprometen a cumplir con todos los protocolos sanitarios que establezca la SMV para el ingreso a sus instalaciones, además de las disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes.

CONSULTA: Sírvase confirmar a la entidad que el tiempo de respuesta hace referencia al tiempo de respuesta inicial el cual se considera desde que el cliente solicita la atención del ticket hasta la respuesta del proveedor en asignar el ticket.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.1 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El tiempo de respuesta es el tiempo que transcurre desde que la SMV solicita soporte hasta que se recibe la primera atención por parte del contratista

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES

Nomenclatura : AS-SM-1-2024-SMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento Forcepoint (antes Triton AP-Web)

Ruc/código :	20603847203	Fecha de envío :	13/02/2024
Nombre o Razón social :	LOTENGO PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:26:24

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

DICE: Del Soporte del Proveedor

¿El proveedor deberá realizar una revisión preventiva semestral con la finalidad de verificar el estado del software y actualizar los parches necesarios o su migración a versiones superiores liberadas por el fabricante, se deberá elaborar un informe por cada revisión realizada.

CONSULTA: Sírvase confirmar a la entidad que la revisión preventiva semestral se realizará sobre la solución ofertada más no otras soluciones.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 4      Literal: 4.1      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La revisión se debe realizar sobre la solución de software señalada en el numeral 4

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

null