

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código : 20522859410

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

Fecha de envío : 13/06/2023

Hora de envío : 23:06:06

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Confirmar si el soporte se realizará de manera remota.

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6

Literal: 2.2

Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta la consulta del participante, se cambiará los párrafos del numeral 7. CONDICIONES DEL SERVICIO.

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

"7. CONDICIONES DEL SERVICIO

DICE:

(...)

Presencial, conformado por un equipo técnico especializado y certificado para brindar el servicio el cual estará debidamente identificado y documentado de la solución y alcances del servicio.

También podrá estar disponible atención vía web o vía chat. El proveedor deberá oficializar estos canales de atención al inicio del servicio.

DEBE DECIR:

(...)

El equipo de atención de soporte debe estar conformado por un equipo técnico especializado y certificado para brindar el servicio el cual estará debidamente identificado y documentado de la solución y alcances del servicio.

La atención de soporte se realizará de manera remota (atención vía web, chat, herramienta de conexión remota) de acuerdo con los lineamientos de seguridad y control utilizados en COFIDE, pero en caso de que el requerimiento o incidente lo amerite, el soporte debe ser de manera presencial, el mismo que será solicitado por el personal técnico de COFIDE al Proveedor."

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código : 20522859410

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

Fecha de envío : 13/06/2023

Hora de envío : 23:06:06

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

¿Cual es el promedio de tickets por incidentes mensual del ultimo año?

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 6

Literal: 2.2

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante, que la cantidad de incidentes y/o requerimientos trimestral es aproximadamente 8 tickets. Cabe precisar que el numero de tickets a generarse es ilimitado o hasta completar las horas a contratar de acuerdo a lo indicado en el numeral 6.2.2 Prestación accesoria.

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

null

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código :	20522859410	Fecha de envío :	13/06/2023
Nombre o Razón social :	SOAINT PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:06:06

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Soporte de partner local 9x5 para incidencias. Considerando que el soporte de partner será 8x5 en horario de oficina y fabricante 24x7 tener en cuenta que la entidad debe aceptar los SLA de resolución de ambas partes.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** 2.2 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta la consulta del participante, se confirma que el soporte local requerido es 9x5 ,y no es 8x5. Se aclara , que si el proveedor no puede culminar el incidente dentro del horario establecido, puede escalar el ticket al fabricante y hacer el seguimiento del caso de acuerdo a lo indicado en el numeral 7.1. Acuerdos de Nivel de Servicio.

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

null

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código : 20522859410

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

Fecha de envío : 13/06/2023

Hora de envío : 23:06:06

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Para Atención de requerimientos, Cual es el promedio de tickets por requerimiento mensual que la entidad ha utilizado en el año anterior?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 2.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante, que la cantidad de incidentes y/o requerimientos trimestral es aproximadamente 8 tickets. Cabe precisar que el numero de tickets a generarse es ilimitado o hasta completar las horas a contratar de acuerdo a lo indicado en el numeral 6.2.2 Prestación accesoria.

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

null

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código : 20522859410

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

Fecha de envío : 13/06/2023

Hora de envío : 23:06:06

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

De las Actualizaciones; cual es el promedio de tickets por actualizaciones que la entidad ha utilizado en el año anterior?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 2.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante, que la cantidad trimestral de requerimientos por actualizaciones es aproximadamente 3 tickets.

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

null

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código :	20522859410	Fecha de envío :	13/06/2023
Nombre o Razón social :	SOAINT PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:06:06

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

El soporte a MYSQL y Maria DB ya corresponde a Bases de datos pero el concepto del proceso es soporte a Sistema Operativo y Servidor de Aplicaciones RED HAT. Por favor indicar por qué se está considerando otros sistemas y bases de datos que inclusive puede ser que un único consultor no tenga ambos conocimientos sino que se tenga que emplear a varios recursos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 2.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta la consulta del participante, ya que de acuerdo al objeto de los terminos de referencia , se indica claramente: (¿) "Finalmente, el servicio de soporte y mantenimiento para los equipos físicos y virtuales, debe brindarse a nivel de Sistema Operativo, Middleware JBoss 5.1, GlassFish, PHP, MySQL5.5, MariaDB y Apache por el periodo de 2 años." , por lo que no se está considerando otros sistemas y bases de datos.

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

null

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código :	20522859410	Fecha de envío :	13/06/2023
Nombre o Razón social :	SOAINT PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:06:06

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Favor de confirmar si el soporte del proveedor es 8x5 por lo que la atención del mismo será de lunes a viernes en hora de oficina? ¿los tickets que se levanten como soporte directamente al fabricante serán 24x7?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se confirma al participante que de acuerdo a los terminos de referencia, se indica que el soporte es 9x5.
Se aclara al participante que si el proveedor no puede culminar el incidente dentro del horario establecido, puede escalar el ticket al fabricante y hacer el seguimiento del caso de acuerdo a lo indicado en el numeral 7.1. Acuerdos de Nivel de Servicio."

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

null

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código : 20522859410

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

Fecha de envío : 13/06/2023

Hora de envío : 23:06:06

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Confirmar que de la bolsa de 120 hrs que serán 8x5 se descontarán las horas tanto del soporte a incidentes, requerimientos y actualizaciones.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 2.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma al participante, tal como se indica en el en el numeral 6.2.2 Prestación accesoria de los terminos de referencia, el soporte es 9x5 y serán descontadas de la bolsa de 120 hrs.

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

null

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código : 20522859410

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

Fecha de envío : 13/06/2023

Hora de envío : 23:06:06

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Con la certificación Red Hat Certified JBoss Administrator (RHCJA), ya no sería necesario que se detallen las horas tomadas?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: B1.2 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica la participante , que de acuerdo a las Bases Estandarizadas del OSCE, se requiere precisar el número de horas lectivas

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

null

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código : 20522859410

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

Fecha de envío : 13/06/2023

Hora de envío : 23:06:06

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Confirmar si presentando la certificación de Red Hat Linux Certification (RHCL) ya no sería necesario que figuren las horas lectivas

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: B1.2 **Página:** 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica la participante , que de acuerdo a las Bases Estandarizadas del OSCE, se requiere precisar el número de horas lectivas

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

null

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-15-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias RED HAT

Ruc/código : 20522859410

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

Fecha de envío : 13/06/2023

Hora de envío : 23:06:06

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

La experiencia de demostrada se detallará a través de Curriculum Vitae y su respectiva constancia de trabajo, ¿se aceptaría el contrato laboral como sustento adicional para la constancia de trabajo, entendiéndose que en las constancias solo se detalla el cargo que ejerció el individuo, y que en el Curriculum Vitae se detallan las labores específicas que realizó.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: b.2 **Página:** 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el numeral y página de su consulta dice claramente "... La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto...."

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

null