

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código :	20600994272	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.	Hora de envío :	19:07:16

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que alcance de lo solicitado en "NIVEL III: Soporte Especializado en: Aplicaciones, Web services, Servidor de Aplicaciones, Monitoreo de los sistemas, Base de Datos, centro de datos principal y contingencia" se refiere exclusivamente a lo relacionado al funcionamiento del software ProactivaNET.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.3. Literal: Nivel III **Página: 25**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:
Confirma que el Nivel III corresponde únicamente al soporte y funcionamiento del software ProactivaNET.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código : 20600994272

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Fecha de envío : 14/11/2024

Hora de envío : 19:07:16

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que la entidad brindará todos los recursos necesarios para la conexión remota al servidor de Proactivanet.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.3. **Literal:** Nivel III **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:

Confirma que la entidad brindará las facilidades para que se realice las conexiones remotas al servidor de ProactivaNet.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES
Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código :	20600994272	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.	Hora de envío :	19:07:16

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar el stack tecnológico utilizado, el cual comprende tecnología, frameworks y servidores.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.3. Literal: Nivel III **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el área usuaria:

Confirma a continuación, la descripción del stack tecnológico

Servidor:

- ¿ Windows Server 2019 Standard 64 bits
- ¿ Procesador Intel® Xeon® E-2224 CPU 3.40 GHz
- ¿ Memoria RAM: 32.0GB
- ¿ Fabricante del sistema: HPE
- ¿ Modelo del sistema: ProLiant DL20 Gen10
- ¿ Frameworks: 3.5 y 4.7

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código : 20600994272

Fecha de envío : 14/11/2024

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Hora de envío : 19:07:16

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Cuál es la herramienta de monitoreo que deberá ser utilizada.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.3.

Literal: Nivel III

Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:

La herramienta de monitoreo actual es el NAGIOS, pero deberá ser compatible con cualquier herramienta de monitoreo.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código : 20600994272

Fecha de envío : 14/11/2024

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Hora de envío : 19:07:16

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

se cuenta con la documentación de las aplicaciones, web services integradas con ProactivaNet.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.3.

Literal: Nivel III

Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:

Confirma, que se cuenta con la documentación de las aplicaciones, web services integradas en el ProactivaNet.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código : 20600994272

Fecha de envío : 14/11/2024

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Hora de envío : 19:07:16

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Sírvase brindar mayor detalle del alcance del servicio esperado para Soporte "Nivel III", considerando que el alcance sólo comprende al ámbito de ProactivaNet.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.3. **Literal:** Nivel III **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:

El Nivel III corresponde únicamente del ambiente y servicio del software ProactivaNet.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código : 20600994272

Fecha de envío : 14/11/2024

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Hora de envío : 19:07:16

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que las actividades a considerar para cumplir con "Mantenimiento Preventivo" serán las siguientes:

- Comprobación de aplicación ProactivaNet.
- Comprobación de conexión con BD de ProactivaNet.
- Actualización de aplicación a la versión mas reciente de ProactivaNET.
- Comprobación de correcto funcionamiento posterior a la actualización mas reciente de ProactivaNet.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.4.1. **Literal:** w **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:

Confirma las actividades a considerar para cumplir con el "Mantenimiento Preventivo", a continuación:

- ¿ Comprobación de aplicación ProactivaNet.
- ¿ Comprobación de conexión con BD de ProactivaNet.
- ¿ Actualización de aplicación a la versión más reciente de ProactivaNET.
- ¿ Comprobación de correcto funcionamiento posterior a la actualización más reciente de ProactivaNet.

Adicionalmente:

- ¿ Verificación técnica previa: Se realizará la verificación técnica del correcto funcionamiento del software antes de realizar cualquier actividad de mantenimiento, dejando documentado.
- ¿ Prueba y verificación del software haciendo las recomendaciones oportunas.
- ¿ Instalación, reinstalación y configuración del software de ProactivaNET y complementos (Gestión de Servicios, Gestión de activos, licencias, módulos de servicios), de ser necesario.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código : 20600994272

Fecha de envío : 14/11/2024

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Hora de envío : 19:07:16

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Para el caso de sustitución del servidor, sírvase confirmar que la entidad realizará las instalaciones del software base en el nuevo servidor. Respecto a las actividades de reinstalación de Proactivanet (Bd y Aplicación, será responsabilidad del Contratista)

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.4.1. **Literal:** W **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:

La Sustitución del servidor componentes o migración de software (Base de Datos y aplicaciones).

Se confirma, que en caso de sustitución del servidor la Entidad realizará las instalaciones del software base en el nuevo servidor. Respecto a las actividades de reinstalación de Proactivanet (Bd y Aplicación, será responsabilidad del Contratista).

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código :	20600994272	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.	Hora de envío :	19:07:16

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar la infraestructura donde esta instalado la aplicación, es física o virtual y si cuenta con garantía.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.3. Literal: Nivel III **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:

Actualmente el software se encuentra instalado en un servidor físico y no tiene garantía.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código : 20600994272

Fecha de envío : 14/11/2024

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Hora de envío : 19:07:16

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que será aceptado una atención de forma presencial no mayor a 2 horas posterior al vencimiento de la primera respuesta así mismo la atención remota no mayor a 50 minutos posterior al vencimiento de la primera respuesta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.3. **Literal:** J **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente. De acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:

Considerando que para efectos de brindar el soporte técnico para atenciones con urgencia y/o eventos críticos de manera presencial, estimamos una atención de forma presencial no mayor a una (01) hora y treinta (30) minutos y para la atención de manera remota a treinta (30) minutos después de reportado la incidencia y/o requerimiento.

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

Se incluirá los cambios en la Página N° 04 de los términos de referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código : 20600994272

Fecha de envío : 14/11/2024

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Hora de envío : 19:07:16

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Considerando que SOPORTE TÉCNICO de la herramienta ProactivaNET lo brinda directamente el fabricante; sírvase confirmar que será aceptada la participación de soporte del fabricante y no será considerado como subcontratación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.4.1. **Literal:** R **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:

Confirma, que la entidad no considerará como subcontratación los servicios de Soporte Técnico del fabricante de ProactivaNet, debido a que es responsabilidad del contratista cumplir con los términos establecidos en el contrato.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código : 20600994272

Fecha de envío : 14/11/2024

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Hora de envío : 19:07:16

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que es responsabilidad de la entidad el mantener una política y ejecución de backups según lo lineamientos de la entidad.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.4.1. **Literal:** W **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria:

Confirma, que de acuerdo con sus políticas, la Entidad es responsable de ejecutar el respaldo de información (backup). El contratista, en coordinación con la entidad, deberá especificar la información, los datos y las tareas automatizadas relevantes que deben ser respaldadas. Así como la restauración de la información respaldada.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : AS-SM-22-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADQUISICION DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

Ruc/código : 20600994272

Fecha de envío : 14/11/2024

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Hora de envío : 19:07:16

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Considerando que no se tiene fecha exacta ni cantidad de los releases de nuevas versiones, y debido a que los mantenimientos preventivos de la aplicación se realizan en cada actualización de ProactivaNet; sírvase confirmar que será aceptado que el cronograma de mantenimiento preventivo y soporte técnico, Plan de Mantenimiento Preventivo y Soporte Técnico, Plan de Actualizaciones a nuevas versiones o mejora mas reciente, podrá considerar fechas probables.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.6. Literal: Viñeta2 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a lo manifestado por el area usuaria

Confirma, que referente a los Planes y cronogramas es aceptable la consideración de fechas probables en coordinación con la Entidad, sin embargo, los mantenimientos se deberán realizar durante cada año.

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

NINGUNA