



JOSÉ ALEXANDER ORDÓÑEZ PISCOYA
Sub Director de Servicios de
Certificación Digital (e)
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN
Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:
ORDÓÑEZ PISCOYA José
Alexander FAU 20205813620 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/10/2023 18:49:25-0500

Fecha : 20/10/2023
Hora : 18:49:03

SUB DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DIGITAL
HOJA DE ENVÍO N° 000086-2023/DCSD/SDSCD/RENIEC

DÍA	MES	AÑO
20	10	2023

REGISTRO : 3456

ASUNTO : SE ADJUNTA CUADRO DE ABSOLUCIÓN PLIEGO DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES - AS-13-2023-RENIEC

REFERENCIA : MEMORANDO N° 000228-2023/DCSD/SDS Se remite absolución de consulta realizadas a los términos de referencia "RENOVACIÓN DE LICENCIAS Y SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE LA MARCA CHECK POINT O EQUIVALENTE"

DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES
COMITE ADJ.SIM.N° 13 REN.DE LIC. Y SOP.TEC.MAN.DE EQUI.DE LA MARCA CHECK POINT O EQUI. RO-476-OAF	ORIGINAL	MUY URGENTE	Se remite cuadro de absolución de consultas para la gestión correspondiente

JOSÉ ALEXANDER ORDÓÑEZ PISCOYA
SUB DIRECTOR(e)



JOSÉ ALEXANDER ORDÓÑEZ

PISCOYA

Sub Director de Servicios de
Certificación Digital (e)
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN
Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:
ORDÓÑEZ PISCOYA Jose
Alexander FAU 20295813820 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/10/2023 17:55:58-0500

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Lima, 20 de Octubre del 2023

MEMORANDO N° 000228-2023/DCSD/SDSCD/RENIEC

A : ANGELES DAVILA MARCO ANTONIO

De : JOSE ALEXANDER ORDÓÑEZ PISCOYA
Sub Dirección de Servicios de Certificación Digital(e)

Asunto : Se remite absolucion de consulta realizadas a los terminos de referencia
"RENOVACIÓN DE LICENCIAS Y SOPORTE TÉCNICO Y
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE LA MARCA CHECK POINT O
EQUIVALENTE"

Referencia : MEMORANDO N° 000017-2023/MAD/CE/RENIEC (19OCT2023)

Mediante la presente y en atención a los documentos en referencia a), personal de la Planta de Certificación Digital PKI procedió a evaluar las consultas presentadas por el proveedor Securesoft Corporation SAC, según ello se indica que:

Consulta 1:

DICE: REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se consideran servicios similares a Los siguientes: servicio de soporte o mantenimiento de equipamiento o licencias de firewalls, servicio de renovación o soporte o mantenimiento firewall. implementación de firewalls, adquisición de equipos firewalls de siguiente generación o next generación firewalls (ngfw), adquisición de firewalls de siguiente generación o next generación threat prevention appliance (ngtp).

CONSULTA: Se solicita a la entidad se sirva confirmar que también se aceptará como similares los siguientes:

- Adquisición de Next Generation Threat Prevention & Sandblast, incluye instalación y/o configuración
- Adquisición de Firewall Perimetral

Respuesta: Se acoge parcialmente lo solicitado, atendiendo el principio de Libre concurrencia y competencia de la contratación pública, quedando de la siguiente manera:

"Se consideran servicios similares a Los siguientes:

- i) servicio de soporte o mantenimiento de equipamiento o licencias de firewalls,
- ii) servicio de renovación o soporte o mantenimiento firewall.

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



iii) implementación de firewalls, o equipos firewalls de siguiente generación o next generación firewalls (ngfw) o firewalls de siguiente generación o next generación threat prevention appliance (ngtp).

iv) Implementación de Next Generation Threat Prevention & Sandblast

Consulta 2:

DICE: Servicio de renovación del licenciamiento para la administración, reportería y compliance del sistema de seguridad perimetral (firewall), en los equipos detallados en el Anexo N° 1 (Cuadro N° 8 y 9).

Consulta: Se pide a la entidad confirmar que como parte de la renovación no se estará contemplando por parte del proveedor la configuración de políticas adicionales a las que actualmente se encuentran configuradas y que estos trabajos solo se realizarán en los mantenimientos preventivos solicitados.

Respuesta: Se precisa que la configuración de políticas adicionales y mantenimiento de las actuales se realizarán en los mantenimientos preventivos programados previa coordinación con el RENIEC.

Consulta 3:

DICE: ¿debe reemplazar dicho equipo por un modelo de características técnicas superiores de acuerdo a las necesidades de la Planta de certificación Digital PKI.

CONSULTA:

Se pide a la entidad confirmar que se podrá realizar la renovación tecnológica con un modelo de equipo que este actualmente vigente y no esté en EoS, siempre y cuando soporte la administración de los equipos firewalls actuales sin afectar su rendimiento, esto sin tener que ofertar necesariamente un modelo de equipo de características técnicas superiores. Esto con el propósito de no sobredimensionar el requerimiento con características de hardware que la entidad no necesita con la arquitectura actual que posee a nivel de firewalls.

Respuesta: Se acoge lo solicitado, pero se precisa que el equipo de cambio debe ser nuevo y de primer uso, además el RENIEC debe aprobar el cambio y no debe incurrir en ningún gasto adicional posterior. El equipo de cambio ofertado debe poseer un tiempo de vigencia tecnológica de mínimo cinco (05) años de soporte y garantía, posteriores a su entrega al RENIEC.

Consulta 4:

DICE:

CUADRO N°8

CONSULTA:



Se pide a la entidad confirmar que los equipos indicados se encuentran actualmente configurados en cluster funcionando como uno solo; lo que quiere decir que solo cuentan con dos clusters para administrar.

Respuesta: Se precisa que el RENIEC posee:

- Dos (02) cluster perimetrales (Housing Primario y secundario) y
- Un (01) cluster DMZ (Housing y Civico)

Consulta 5:

DICE:

CUADRO N°8

CONSULTA:

Se pide a la entidad confirmar que los firewalls indicados en la tabla no tienen creados firewalls virtuales en su configuración. De no ser así, favor de confirmar la cantidad de firewall virtuales creados por cada nodo.

Respuesta: Se precisa que el RENIEC no cuenta con firewall virtuales en su configuración.

Consulta 6:

DICE:

CUADRO N°9

Licencia Check Point SmartEvent & SmartReporter para 25 Gateways, para el equipo Smart Console

Licencia Check Point Compliance para 25 Gateways, para el equipo Smart Console

CONSULTA:

Se pide a la entidad confirmar que este licenciamiento requerido podrá variar en relación al cambio de la consola Smart-1 225 por vigencia tecnológica basado en el informe técnico solicitado.

Respuesta: Se acoge lo solicitado, teniendo presente el principio de Vigencia Tecnológica, pero se precisa que:

- El RENIEC no incurrirá en ningún gasto posterior debido al cambio del Smart Console.
- El contratista debe proporcionar un informe técnico que sustente el cambio de las licencias y el beneficio de las mismas.

Consulta 7:



DICE:

Servicio de Mantenimiento Correctivo

CONSULTA:

Favor de confirmar que lo requerido en este punto es lo mismo que el Soporte Técnico, ya que lo solicitado se relaciona a lo mismo.

Respuesta: Se precisa que el Mantenimiento Correctivo incluye la revisión física y/o lógica de los equipos, así como el diagnóstico y reparación de los mismos, el soporte técnico son atenciones que no necesariamente requieren reparación.

Consulta 8:

DICE:

- Atención en máximo 04 horas después de reportado el problema
- Las atenciones de este servicio deben ser atendidas una vez de manera trimestral

CONSULTA:

Favor de confirmar que este punto está relacionado al soporte técnico, ya que se contradice que deba atenderse en máximo 04 horas y que a su vez deba atenderse de manera trimestral.

Respuesta: Se precisa que el tiempo de respuesta y solución de los Mantenimientos Correctivos se debe proporcionar de la siguiente manera:

Nivel	Mantenimiento Correctivo		Soporte técnico	
	Tiempo de atención	Tiempo de solución	Tiempo de atención	Tiempo de solución
No crítico	4 horas	24 horas	4 horas	12 horas
Crítico	30 minutos	6 horas	30 minutos	1 hora

Cuadro N° 4

Los mantenimientos correctivos deben ser atendidos como mínimo una vez de manera trimestral.

Consulta 9:

DICE:

- Diagnóstico de falla en el equipo reportado



CONSULTA:

Favor de confirmar que lo requerido en este punto es lo mismo que el Soporte Técnico, ya que lo solicitado se relaciona a lo mismo.

Respuesta: Se precisa que corresponde al Servicio de Mantenimiento Correctivo.

Consulta 10:

DICE:

- Debido a que los equipos son considerados **CRITICOS** para la operación, la solución del incidente debe realizarse en un plazo máximo de 24 horas.
- Las atenciones de este servicio deben ser atendidas una vez de manera trimestral

CONSULTA:

Favor de confirmar que este punto está relacionado al soporte técnico, ya que se contradice que deba atenderse en máximo 24 horas y que a su vez deba atenderse de manera trimestral.

Respuesta: Se precisa que los tiempos de atención y solución se proporcionan en la respuesta de la Consulta 8.

Para atender los tiempos de solución, de ser necesario, el contratista puede utilizar el equipo modelo 5200 que posee el RENIEC (Spare) y de ser el caso falle el equipo smart console el contratista debe proporcionar una solución por estar el equipo en garantía comercial.

Consulta 11:

DICE:

- Debido a que los equipos son considerados **CRITICOS** para la operación, la solución del incidente debe realizarse en un plazo máximo de 24 horas.

CONSULTA:

Favor de confirmar que para cumplir este punto la entidad cuenta con un equipo SPARE para el caso se tenga que reemplazar alguno de los equipos firewall 5200.

Rpta: Se precisa que el RENIEC cuenta con un (01) equipo modelo 5200 en Spare.

Consulta 12:

DICE:



Debido a que los equipos son considerados CRITICOS para la operación, la solución del incidente debe realizarse en un plazo máximo de 24 horas.

CONSULTA:

Favor de confirmar que en caso el smart console falle a nivel de hardware se realizará la gestión del RMA con el fabricante y se esperará como máximo 45 días para el reemplazo del mismo después de aprobado el RMA, ya que no se está solicitando un equipo SPARE para reemplazo inmediato y que no es una solución considerada como crítica para la operación.

Respuesta: Se precisa que los tiempos de atención y solución se proporcionan en la respuesta de la Consulta 8.

Para atender los tiempos de solución, de ser necesario, el contratista puede utilizar el equipo modelo 5200 que posee el RENIEC (Spare) y de ser el caso falle el equipo smart console el contratista debe proporcionar una solución por estar el equipo en garantía comercial.

Consulta 13:

DICE:

Atención en máximo 04 horas después de reportado el problema

CONSULTA:

Favor de confirmar que la atención solicitada hace referencia al tiempo de respuesta del proveedor y no al de solución. En caso se requiera una solución de 04 horas, favor de confirmar que esto no aplicará en casos en que se haya escalado un ticket con el fabricante debido a incidentes relacionados al hardware o software de la solución, dado que el fabricante solo brinda tiempos de respuesta mas no de solución.

Respuesta: Se precisa que los tiempos de atención y solución se indican en la Consulta N° 8, Cuadro N° 1.

Consulta 14:

DICE:

- Trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios de soporte técnico local y/o del fabricante con una atención de 24x7x365.

CONSULTA:

Favor de confirmar que el soporte técnico local deberá ser brindado por el postor como primer punto de contacto ante un incidente y que adicionalmente también deberán tener un soporte técnico con el fabricante para que el proveedor pueda escalar tickets ante



incidentes que no puedan ser resueltos por el proveedor por estar relacionados al mal funcionamiento del software o hardware de la solución.

Respuesta: Se precisa que el contratista realizara el primer diagnóstico y atención, de ser el caso y ante una necesidad técnica el contratista coordinara la solución con el fabricante, los tiempos de atención y solución se indican en la Consulta N° 8.

Consulta 15:

DICE:

Las bases indican: Actividades mínimas a desarrollar en cada mantenimiento preventivo e. El soporte técnico deberá incluir las nuevas versiones liberadas por el fabricante respecto al licenciamiento adquirido, durante el periodo del servicio

CONSULTA:

Sírvase a confirmar la versión del sistema operativo actual de los equipos, cuyo soporte será renovado, lo solicitado se basa en el Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Respuesta: Se precisa que los equipos Check Point que posee la Planta de Certificación Digital posee el sistema operativo versión R80.40.

Consulta 16:

DICE:

Las bases indican: a. Atención en máximo cuatro (04) horas después de reportado el problema

CONSULTA:

Sírvase a confirmar que el mantenimiento correctivo considera atención de incidentes y/o problemas, no involucra atención de requerimientos o consultas, lo solicitado se basa en el Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Respuesta: Se confirma que en el mantenimiento correctivo se atenderá los incidentes y/o problemas en la solución del fabricante, Check Point que posee la Planta de Certificación Digital PKI, en los temas de soporte técnico se atenderá las consultas técnicas.

Consulta 17:



DICE:

Las bases indican: b. Las atenciones de este servicio deben ser atendidas una vez de manera trimestral.

CONSULTA:

Sírvase a confirmar a qué servicio hace referencia lo indicado, lo solicitado se basa en el Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Respuesta: Se confirma que los servicios de mantenimiento correctivo deben ser atendidos como mínimo una vez de manera trimestral.

Consulta 18:

DICE:

Las bases indican: d. Debido a que los equipos son considerados CRITICOS para la operación, la solución del incidente debe realizarse en un plazo máximo de 24 horas.

CONSULTA:

Sírvase a confirmar que, de requerir el reemplazo del equipo por avería, el plazo máximo de solución será de 40 días, lo solicitado se basa en el Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Respuesta: Se precisa que los tiempos de atención y solución se indican en la Consulta N° 8.

Consulta 19:

Las bases indican: UN (01) TECNICO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Requisitos mínimos:

Grado de Bachiller y/o Título de Profesional Técnico Electrónico y/o Sistemas y/o Informático y/o telecomunicaciones y/o Ingeniero de Seguridad y Auditoría Informática

CONSULTA:

A fin de tener una mayor cantidad de postores, sírvase a confirmar que se aceptará que el técnico de soporte y mantenimiento tenga la carrera de Ingeniería de Computación e Informática, lo solicitado se basa en el Art. 2 de la Ley de Contrataciones del Estado, de conformidad con el literal a) Principio de Libre Concurrencia, literal b) Principio de Igualdad de Trato.; como también en el Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de



Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Respuesta: Se acoge lo solicitado, atendiendo el principio de Libre concurrencia y competencia de la contratación pública.

Consulta 20:

En las bases indica: La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales, según lo indicado en el Cuadro N° 5. Consulta: Luego de haber verificado las EETT y conforme a la envergadura de lo requerido por la entidad (incluyendo renovación tecnológica de equipamiento), por tanto con el propósito de que el potencial contratista, cuente con un adecuado financiamiento.

CONSULTA:

considerar en el numeral 19. FORMA DE PAGO , lo siguiente.

pago	Porcentaje	Descripción
Primer pago	60 %	Luego de otorgada la conformidad al Primer entregable (Entregable N° 1 según detallado en el numeral 5.7 Resultados esperados)
Segundo pago	30 %	Luego de otorgada la conformidad al segundo entregable (Entregable N° 2 según detallado en el numeral 5.7 Resultados esperados)
Tercer pago	10 %	Luego de otorgada la conformidad al tercer entregable (Entregable N° 3 según detallado en el numeral 5.7 Resultados esperados) ,lo solicitado se basa en el Artículo 16 numeral 16.1 y 16.2 de la ley de Contrataciones del Estado en concordancia con el Artículo 29 numeral 29.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Respuesta: No se acoge lo solicitado, el contratista debe remitirse a lo indicado en los términos de referencia.

Tener presente que el 4.2 del Resumen Ejecutivo se evidencia la pluralidad de proveedor que cumplen con el requerimiento.

Sin otro en particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente

C.c. DCSD

(JOP/khm)

10	20001317461	SECURESOFT CORPORATION S.A.C	Consulta	Específico	5.2.2	97b	<p>DICE: - Atención en máximo 04 horas después de reportado el problema.</p> <p>- Las atenciones de este servicio deben ser atendidas una vez de manera trimestral.</p> <p>CONSULTA: Favor de confirmar que este punto está relacionado al soporte técnico, ya que el contratista que deba atenderse en máximo 04 horas y que a su vez deba atenderse de manera trimestral.</p>	<p>Se precisa que el tiempo de respuesta y solución de los Mantenimientos Correctivos se debe proporcionar de la siguiente manera:</p> <p>Mantenimiento Correctivo:</p> <table><tr><td>Nivel</td><td>Tempo de atención</td><td>Tempo de solución</td></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>24 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>6 horas</td></tr></table> <p>Soporte Técnico</p> <table><tr><td>Nivel</td><td>Tempo de atención</td><td>Tempo de solución</td></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>24 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>6 horas</td></tr></table> <p>Los mantenimientos correctivos deben ser atendidos como máximo una vez de manera trimestral.</p>	Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución	No crítico	4 horas	24 horas	Crítico	30 minutos	6 horas	Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución	No crítico	4 horas	24 horas	Crítico	30 minutos	6 horas	<p>5.2.2. Servicio de Mantenimiento Correctivo</p> <p>a. Las atenciones de este servicio deben ser atendidas, mínimo una de manera trimestral.</p> <p>b. Diagnóstico de falla en el equipo reportado.</p> <p>c. Al término de la atención debe ser de manera presencial o virtual.</p> <p>d. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un Informe Técnico donde se indique como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- La falla encontrada.- El tiempo de respuesta.- Datos del personal que atendió el servicio.- Tiempo de respuesta (desde que el RENECC comunicó el incidente hasta que se proporcionó la solución).- Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. <p>Para un mejor alcance ver el siguiente cuadro:</p> <table><tr><td>Nivel</td><td>Tempo de atención</td><td>Tempo de solución</td></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>24 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>6 horas</td></tr></table> <p>Para atender los tiempos de solución, de ser necesario, el contratista puede utilizar el equipo modelo 5200 que posee el RENECC (Spare) y de ser el caso que falle el equipo smart console, entregado por el contratista, este debe proporcionar una solución por estar el equipo en garantía comercial de acuerdo a los tiempos indicados en el cuadro superior.</p>	Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución	No crítico	4 horas	24 horas	Crítico	30 minutos	6 horas	AREA USUARIA
Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución																																			
No crítico	4 horas	24 horas																																			
Crítico	30 minutos	6 horas																																			
Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución																																			
No crítico	4 horas	24 horas																																			
Crítico	30 minutos	6 horas																																			
Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución																																			
No crítico	4 horas	24 horas																																			
Crítico	30 minutos	6 horas																																			
10	20001317461	SECURESOFT CORPORATION S.A.C	Consulta	Específico	5.2.2	c	<p>DICE: - Diagnóstico de falla en el equipo reportado.</p> <p>CONSULTA: Favor de confirmar que el requerido en este punto es lo mismo que el Soporte Técnico, ya que la solución se relaciona a lo mismo.</p>	<p>5.2.3. Soporte Técnico 24x7x365</p> <p>Para un mejor alcance ver el siguiente cuadro:</p> <table><tr><td>Nivel</td><td>Tempo de atención</td><td>Tempo de solución</td></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>12 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>3 horas</td></tr></table>	Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución	No crítico	4 horas	12 horas	Crítico	30 minutos	3 horas	AREA USUARIA																			
Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución																																			
No crítico	4 horas	12 horas																																			
Crítico	30 minutos	3 horas																																			
10	20001317461	SECURESOFT CORPORATION S.A.C	Consulta	Específico	5.2.2	b y d	<p>DICE: - Debido a que los equipos son considerados CRITICOS para la operación, la solución del incidente debe realizarse en un tiempo máximo de 24 horas.</p> <p>CONSULTA: Favor de confirmar que este punto está relacionado al soporte técnico, ya que se debe atender los tiempos de solución, de ser necesario, el contratista puede utilizar el equipo modelo 5200 que posee el RENECC (Spare) y de ser el caso que falle el equipo smart console, entregado por el contratista, este debe proporcionar una solución por estar el equipo en garantía comercial.</p>	<p>5.2.2. Servicio de Mantenimiento Correctivo</p> <p>a. Las atenciones de este servicio deben ser atendidas, mínimo una de manera trimestral.</p> <p>b. Diagnóstico de falla en el equipo reportado.</p> <p>c. Al término de la atención debe ser de manera presencial o virtual.</p> <p>d. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un Informe Técnico donde se indique como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- La falla encontrada.- El tiempo de respuesta (desde que el RENECC comunicó el incidente hasta que se proporcionó la solución).- Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. <p>Para un mejor alcance ver el siguiente cuadro:</p> <table><tr><td>Nivel</td><td>Tempo de atención</td><td>Tempo de solución</td></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>24 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>6 horas</td></tr></table> <p>Para atender los tiempos de solución, de ser necesario, el contratista puede utilizar el equipo modelo 5200 que posee el RENECC (Spare) y de ser el caso que falle el equipo smart console, entregado por el contratista, este debe proporcionar una solución por estar el equipo en garantía comercial de acuerdo a los tiempos indicados en el cuadro superior.</p>	Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución	No crítico	4 horas	24 horas	Crítico	30 minutos	6 horas	AREA USUARIA																			
Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución																																			
No crítico	4 horas	24 horas																																			
Crítico	30 minutos	6 horas																																			
10	20001317461	SECURESOFT CORPORATION S.A.C	Consulta	Específico	5.2.2	25	<p>DICE: - Debido a que los equipos son considerados CRITICOS para la operación, la solución del incidente debe realizarse en un tiempo máximo de 24 horas.</p> <p>CONSULTA: Favor de confirmar que este punto está relacionado al soporte técnico, ya que se debe atender los tiempos de solución, de ser necesario, el contratista puede utilizar el equipo modelo 5200 que posee el RENECC (Spare) y de ser el caso que falle el equipo smart console, entregado por el contratista, este debe proporcionar una solución por estar el equipo en garantía comercial.</p>	<p>5.2.2. Servicio de Mantenimiento Correctivo</p> <p>a. Las atenciones de este servicio deben ser atendidas, mínimo una de manera trimestral.</p> <p>b. Diagnóstico de falla en el equipo reportado.</p> <p>c. Al término de la atención debe ser de manera presencial o virtual.</p> <p>d. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un Informe Técnico donde se indique como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- La falla encontrada.- El tiempo de respuesta (desde que el RENECC comunicó el incidente hasta que se proporcionó la solución).- Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. <p>Para un mejor alcance ver el siguiente cuadro:</p> <table><tr><td>Nivel</td><td>Tempo de atención</td><td>Tempo de solución</td></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>24 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>6 horas</td></tr></table> <p>Para atender los tiempos de solución, de ser necesario, el contratista puede utilizar el equipo modelo 5200 que posee el RENECC (Spare) y de ser el caso que falle el equipo smart console, entregado por el contratista, este debe proporcionar una solución por estar el equipo en garantía comercial de acuerdo a los tiempos indicados en el cuadro superior.</p>	Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución	No crítico	4 horas	24 horas	Crítico	30 minutos	6 horas	AREA USUARIA																			
Nivel	Tempo de atención	Tempo de solución																																			
No crítico	4 horas	24 horas																																			
Crítico	30 minutos	6 horas																																			

12	20201317461	SECURESOFT CORPORATION S.A.C	Consulta	Específico	5.2.2	d	25	<p>DICE:</p> <ul style="list-style-type: none">- Debido a que los equipos son considerados CRITICOS para la operación, la solución del incidente debe realizarse en un plazo máximo de 24 horas. <p>CONSULTA: Favor de confirmar que en caso el equipamiento falle, el nivel de hardware se realice la gestión del RMA con el fabricante y se entregue como máximo 45 días para el equipo. En el mismo del RMA, ya que no se está solicitando un equipo SPARE para reemplazarlo inmediatamente y que no es una solución considerada como crítica para la operación.</p>	<p>Se precisa que los tiempos de atención y solución se indican en la Consulta N° 6.</p> <p>Para atender los tiempos de solución, de ser necesario, el contratista puede utilizar el equipo modelo 5200 que posee el RENECS (Spares) y de ser el caso, el equipo smart console el contratista debe proporcionar una solución por usar el equipo en garantía comercial.</p>	<p>5.2.2. Servicio de Mantenimiento Correctivo</p> <p>a. Las acciones de este servicio deben ser atendidas, mínima una de manera trimestral.</p> <p>b. Diagnóstico de fallas en el equipo smart console, mínimo una de manera trimestral o anual.</p> <p>c. Según sea el caso la atención debe ser de manera presencial o virtual.</p> <p>d. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un Informe Técnico donde se indique como se realizó la solución.</p> <ul style="list-style-type: none">- La falla encontrada- Datos del personal que atendió el servicio- Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. <table><tr><th>Nivel</th><th>Tiempo de atención</th><th>Tiempo de solución</th></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>24 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>6 horas</td></tr></table> <p>Para atender los tiempos de solución, de ser necesario, el contratista puede utilizar el equipo modelo 5200 que posee el RENECS (Spares) y de ser el caso que falle el equipo smart console, el contratista debe proporcionar una solución por estar el equipo en garantía comercial de acuerdo a los tiempos indicados en el cuadro superior.</p>	Nivel	Tiempo de atención	Tiempo de solución	No crítico	4 horas	24 horas	Crítico	30 minutos	6 horas
Nivel	Tiempo de atención	Tiempo de solución																	
No crítico	4 horas	24 horas																	
Crítico	30 minutos	6 horas																	
13	20201317461	SECURESOFT CORPORATION S.A.C	Consulta	Específico	5.2.2		25	<p>DICE:</p> <ul style="list-style-type: none">- Atención en máximo 04 horas después de reportado el problema <p>CONSULTA: Favor de confirmar que la atención solicitada haya referenciado al tiempo de respuesta del proveedor y no al de solución. En caso se requiera una solución de 04 horas, hay que definir que esto no aplicará en casos en que se haya escalado un ticket con el fabricante debido a incidentes relacionados al hardware o software de la solución, dado que el fabricante solo brinda soporte técnico en el caso de fallas de hardware.</p>	<p>Se precisa que los tiempos de atención y solución se indican en la Consulta N° 6.</p>	<p>5.2.2. Servicio de Mantenimiento Correctivo</p> <p>a. Las acciones de este servicio deben ser atendidas, mínimo una de manera trimestral.</p> <p>b. Diagnóstico de fallas en el equipo smart console, mínimo una de manera trimestral o anual.</p> <p>c. Según sea el caso la atención debe ser de manera presencial o virtual.</p> <p>d. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un Informe Técnico donde se indique como se realizó la solución.</p> <ul style="list-style-type: none">- La falla encontrada- Datos del personal que atendió el servicio- Tiempo de respuesta (desde que el RENECS comunicó el incidente hasta que se proporcionó la solución).- Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. <p>Para un mejor alcance, ver el siguiente cuadro:</p> <table><tr><th>Nivel</th><th>Tiempo de atención</th><th>Tiempo de solución</th></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>24 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>6 horas</td></tr></table>	Nivel	Tiempo de atención	Tiempo de solución	No crítico	4 horas	24 horas	Crítico	30 minutos	6 horas
Nivel	Tiempo de atención	Tiempo de solución																	
No crítico	4 horas	24 horas																	
Crítico	30 minutos	6 horas																	
14	20201317461	SECURESOFT CORPORATION S.A.C	Consulta	Específico	5.2.2	b	25	<p>DICE:</p> <ul style="list-style-type: none">- El soporte técnico deberá incluir las partes versiones liberadas por el fabricante <p>CONSULTA: Favor de confirmar que el soporte técnico local del fabricante con los requisitos sesenta y cinco (55) días calendario de soporte técnico local del fabricante con los requisitos de 24x7x365.</p> <p>CONSULTA: Favor de confirmar que el soporte técnico local del fabricante con el primer punto de contacto este en un incidente y que adicionalmente también deberán tener un soporte técnico con el fabricante para que el proveedor pueda brindar soporte técnico en el caso de fallas de hardware.</p>	<p>Se precisa que el contratista realice el primer diagnóstico y atención, de ser el caso, y una vez se haya determinado la causa del problema, el contratista coordina la solución con el fabricante, los tiempos de atención y solución se indican en la Consulta N° 6.</p>	<p>5.2.2. Servicio de Mantenimiento Correctivo</p> <p>a. Las acciones de este servicio deben ser atendidas, mínima una de manera trimestral.</p> <p>b. Diagnóstico de fallas en el equipo smart console, mínimo una de manera trimestral o anual.</p> <p>c. Según sea el caso la atención debe ser de manera presencial o virtual.</p> <p>d. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un Informe Técnico donde se indique como se realizó la solución.</p> <ul style="list-style-type: none">- La falla encontrada- Datos del personal que atendió el servicio- Tiempo de respuesta (desde que el RENECS comunicó el incidente hasta que se proporcionó la solución).- Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. <p>Para un mejor alcance, ver el siguiente cuadro:</p> <table><tr><th>Nivel</th><th>Tiempo de atención</th><th>Tiempo de solución</th></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>24 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>6 horas</td></tr></table>	Nivel	Tiempo de atención	Tiempo de solución	No crítico	4 horas	24 horas	Crítico	30 minutos	6 horas
Nivel	Tiempo de atención	Tiempo de solución																	
No crítico	4 horas	24 horas																	
Crítico	30 minutos	6 horas																	
15	20516530686	GRUPO EL ELECTRONIA S.A.C	Consulta	Específico	5	5.2.1	26	<p>DICE:</p> <ul style="list-style-type: none">- El soporte técnico deberá incluir las partes versiones liberadas por el fabricante <p>CONSULTA: Favor de confirmar que el soporte técnico local del fabricante con los requisitos sesenta y cinco (55) días calendario de soporte técnico local del fabricante con los requisitos de 24x7x365.</p> <p>CONSULTA: Favor de confirmar que el soporte técnico local del fabricante con el primer punto de contacto este en un incidente y que adicionalmente también deberán tener un soporte técnico con el fabricante para que el proveedor pueda brindar soporte técnico en el caso de fallas de hardware.</p>	<p>Se precisa que el contratista realice el primer diagnóstico y atención, de ser el caso, y una vez se haya determinado la causa del problema, el contratista coordina la solución con el fabricante, los tiempos de atención y solución se indican en la Consulta N° 6.</p>	<p>5.2.1. Servicio de Mantenimiento Preventivo</p> <p>a. Las acciones de este servicio deben ser atendidas, mínima una de manera trimestral.</p> <p>b. Diagnóstico de fallas en el equipo smart console, mínimo una de manera trimestral o anual.</p> <p>c. Según sea el caso la atención debe ser de manera presencial o virtual.</p> <p>d. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un Informe Técnico donde se indique como se realizó la solución.</p> <ul style="list-style-type: none">- La falla encontrada- Datos del personal que atendió el servicio- Tiempo de respuesta (desde que el RENECS comunicó el incidente hasta que se proporcionó la solución).- Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. <p>Para un mejor alcance, ver el siguiente cuadro:</p> <table><tr><th>Nivel</th><th>Tiempo de atención</th><th>Tiempo de solución</th></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>24 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>6 horas</td></tr></table>	Nivel	Tiempo de atención	Tiempo de solución	No crítico	4 horas	24 horas	Crítico	30 minutos	6 horas
Nivel	Tiempo de atención	Tiempo de solución																	
No crítico	4 horas	24 horas																	
Crítico	30 minutos	6 horas																	
16	20516530686	GRUPO EL ELECTRONIA S.A.C	Consulta	Específico	5.2.2		27	<p>DICE:</p> <ul style="list-style-type: none">- El soporte técnico deberá incluir las partes versiones liberadas por el fabricante <p>CONSULTA: Favor de confirmar que el soporte técnico local del fabricante con los requisitos sesenta y cinco (55) días calendario de soporte técnico local del fabricante con los requisitos de 24x7x365.</p> <p>CONSULTA: Favor de confirmar que el soporte técnico local del fabricante con el primer punto de contacto este en un incidente y que adicionalmente también deberán tener un soporte técnico con el fabricante para que el proveedor pueda brindar soporte técnico en el caso de fallas de hardware.</p>	<p>Se precisa que el contratista realice el primer diagnóstico y atención, de ser el caso, y una vez se haya determinado la causa del problema, el contratista coordina la solución con el fabricante, los tiempos de atención y solución se indican en la Consulta N° 6.</p>	<p>5.2.2. Servicio de Mantenimiento Correctivo</p> <p>a. Las acciones de este servicio deben ser atendidas, mínima una de manera trimestral.</p> <p>b. Diagnóstico de fallas en el equipo smart console, mínimo una de manera trimestral o anual.</p> <p>c. Según sea el caso la atención debe ser de manera presencial o virtual.</p> <p>d. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un Informe Técnico donde se indique como se realizó la solución.</p> <ul style="list-style-type: none">- La falla encontrada- Datos del personal que atendió el servicio- Tiempo de respuesta (desde que el RENECS comunicó el incidente hasta que se proporcionó la solución).- Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. <p>Para un mejor alcance, ver el siguiente cuadro:</p> <table><tr><th>Nivel</th><th>Tiempo de atención</th><th>Tiempo de solución</th></tr><tr><td>No crítico</td><td>4 horas</td><td>24 horas</td></tr><tr><td>Crítico</td><td>30 minutos</td><td>6 horas</td></tr></table>	Nivel	Tiempo de atención	Tiempo de solución	No crítico	4 horas	24 horas	Crítico	30 minutos	6 horas
Nivel	Tiempo de atención	Tiempo de solución																	
No crítico	4 horas	24 horas																	
Crítico	30 minutos	6 horas																	

17	2051630086	GRUPO ELECTRODIMA S.A.C.	Consulta	Especifico	5	522	27	Las bases indican: b. Las acciones de este servicio deben ser atendidas una vez de manera trimestral. Consultar: Si se confirma a que servicio hace referencia lo indicado, la solicitud se basa en el Artículo 29 numeral 20.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones. Atendido: No	Se confirma que las acciones de mantenimiento correctivo deben ser atendidas como mínimo una vez de manera trimestral. Atendido: No	5.22 Servicio de Mantenimiento Correctivo a. Lista de acciones de este servicio deben ser atendidas, mínimo una vez de manera trimestral. b. Desagües de sala en el equipo propuesto, acciones preventivas a virtual. c. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un informe técnico donde se indique como se resolvió. - La lista de acciones. - Días del personal que atendió el servicio. - Tiempo de respuesta (desde que el RENIEC comunicó el incidente hasta que se proporcionó la solución). - Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. Para un mejor acceso al servicio, se sugiere: a. b. c. d. e. f. g. h. i. j. k. l. m. n. o. p. q. r. s. t. u. v. w. x. y. z. aa. ab. ac. ad. ae. af. ag. ah. ai. aj. ak. al. am. an. ao. ap. aq. ar. as. at. au. av. aw. ax. ay. az. ba. bb. bc. bd. be. bf. bg. bh. bi. bj. bk. bl. bm. bn. bo. bp. bq. br. bs. bt. bu. bv. bw. bx. by. bz. ca. cb. cc. cd. ce. cf. cg. ch. ci. cj. ck. cl. cm. cn. co. cp. cq. cr. cs. ct. cu. cv. cw. cx. cy. cz. da. db. dc. dd. de. df. dg. dh. di. dj. dk. dl. dm. dn. do. dp. dq. dr. ds. dt. du. dv. dw. dx. dy. dz. ea. eb. ec. ed. ee. ef. eg. eh. ei. ej. ek. el. em. en. eo. ep. eq. er. es. et. eu. ev. ew. ex. ey. ez. fa. fb. fc. fd. fe. ff. fg. fh. fi. fj. fk. fl. fm. fn. fo. fp. fq. fr. fs. ft. fu. fv. fw. fx. fy. fz. ga. gb. gc. gd. ge. gf. gg. gh. gi. gj. gk. gl. gm. gn. go. gp. gq. gr. gs. gt. gu. gv. gw. gx. gy. gz. ha. hb. hc. hd. he. hf. hg. hh. hi. hj. hk. hl. hm. hn. ho. hp. hq. hr. hs. ht. hu. hv. hw. hx. hy. hz. ia. ib. ic. id. ie. if. ig. ih. ii. ij. ik. il. im. in. io. ip. iq. ir. is. it. iu. iv. iw. ix. iy. iz. ja. jb. jc. jd. je. jf. jg. jh. ji. jj. jk. jl. jm. jn. jo. jp. jq. jr. js. jt. ju. jv. jw. jx. jy. jz. ka. kb. kc. kd. ke. kf. kg. kh. ki. kj. kk. kl. km. kn. ko. kp. kq. kr. ks. kt. ku. kv. kw. kx. ky. kz. la. lb. lc. ld. le. lf. lg. lh. li. lj. lk. ll. lm. ln. lo. lp. lq. lr. ls. lt. lu. lv. lw. lx. ly. lz. ma. mb. mc. md. me. mf. mg. mh. mi. mj. mk. ml. mn. mo. mp. mq. mr. ms. mt. mu. mv. mw. mx. my. mz. na. nb. nc. nd. ne. nf. ng. nh. ni. nj. nk. nl. nm. no. np. nq. nr. ns. nt. nu. nv. nw. nx. ny. nz. oa. ob. oc. od. oe. of. og. oh. oi. oj. ok. ol. om. on. oo. op. oq. or. os. ot. ou. ov. ow. ox. oy. oz. pa. pb. pc. pd. pe. pf. pg. ph. pi. pj. pk. pl. pm. pn. po. pp. pq. pr. ps. pt. pu. pv. pw. px. py. pz. qa. qb. qc. qd. qe. qf. qg. qh. qi. qj. qk. ql. qm. qn. qo. qp. qq. qr. qs. qt. qu. qv. qw. qx. qy. qz. ra. rb. rc. rd. re. rf. rg. rh. ri. rj. rk. rl. rm. rn. ro. rp. rq. rr. rs. rt. ru. rv. rw. rx. ry. rz. sa. sb. sc. sd. se. sf. sg. sh. si. sj. sk. sl. sm. sn. so. sp. sq. sr. ss. st. su. sv. sw. sx. sy. sz. ta. tb. tc. td. te. tf. tg. th. ti. tj. tk. tl. tm. tn. to. tp. tq. tr. ts. tt. tu. tv. tw. tx. ty. tz. ua. ub. uc. ud. ue. uf. ug. uh. ui. uj. uk. ul. um. un. uo. up. uq. ur. us. ut. uu. uv. uw. ux. uy. uz. va. vb. vc. vd. ve. vf. vg. vh. vi. vj. vk. vl. vm. vn. vo. vp. vq. vr. vs. vt. vu. vv. vw. vx. vy. vz. wa. wb. wc. wd. we. wf. wg. wh. wi. wj. wk. wl. wm. wn. wo. wp. wq. wr. ws. wt. wu. wv. ww. wx. wy. wz. xa. xb. xc. xd. xe. xf. xg. xh. xi. xj. xk. xl. xm. xn. xo. xp. xq. xr. xs. xt. xu. xv. xw. xx. xy. xz. ya. yb. yc. yd. ye. yf. yg. yh. yi. yj. yk. yl. ym. yn. yo. yp. yq. yr. ys. yt. yu. yv. yw. yx. yy. yz. za. zb. zc. zd. ze. zf. zg. zh. zi. zj. zk. zl. zm. zn. zo. zp. zq. zr. zs. zt. zu. zv. zw. zx. zy. zz.	AREA USUARIA
18	2051630086	GRUPO ELECTRODIMA S.A.C.	Consultas	Especifico	5	522	27	Las bases indican: d. Debido a que los equipos son considerados CRITICOS para la operación, la solución del incidente debe realizarse en un plazo máximo de 24 horas. Consultar: Si se confirma a que servicio hace referencia lo indicado, la solicitud se basa en el Artículo 29 numeral 20.3 del Reglamento de la Ley de Contrataciones. Atendido: No	Se indica que los tiempos de atención y solución se indican en la Consultas N° 8. Atendido: No	5.22 Servicio de Mantenimiento Correctivo a. La atención de este servicio debe ser atendida, mínimo una vez de manera trimestral. b. Desagües de sala en el equipo propuesto, acciones preventivas a virtual. c. Según sea el caso la atención debe ser de manera presencial o virtual. d. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un informe técnico donde se indique como se resolvió. - La lista de acciones. - Días del personal que atendió el servicio. - Tiempo de respuesta (desde que el RENIEC comunicó el incidente hasta que se proporcionó la solución). - Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. Para un mejor acceso al servicio, se sugiere: a. b. c. d. e. f. g. h. i. j. k. l. m. n. o. p. q. r. s. t. u. v. w. x. y. z. aa. ab. ac. ad. ae. af. ag. ah. ai. aj. ak. al. am. an. ao. ap. aq. ar. as. at. au. av. aw. ax. ay. az. ba. bb. bc. bd. be. bf. bg. bh. bi. bj. bk. bl. bm. bn. bo. bp. bq. br. bs. bt. bu. bv. bw. bx. by. bz. ca. cb. cc. cd. ce. cf. cg. ch. ci. cj. ck. cl. cm. cn. co. cp. cq. cr. cs. ct. cu. cv. cw. cx. cy. cz. da. db. dc. dd. de. df. dg. dh. di. dj. dk. dl. dm. dn. do. dp. dq. dr. ds. dt. du. dv. dw. dx. dy. dz. ea. eb. ec. ed. ee. ef. eg. eh. ei. ej. ek. el. em. en. eo. ep. eq. er. es. et. eu. ev. ew. ex. ey. ez. fa. fb. fc. fd. fe. ff. fg. fh. fi. fj. fk. fl. fm. fn. fo. fp. fq. fr. fs. ft. fu. fv. fw. fx. fy. fz. ga. gb. gc. gd. ge. gf. gg. gh. gi. gj. gk. gl. gm. gn. go. gp. gq. gr. gs. gt. gu. gv. gw. gx. gy. gz. ha. hb. hc. hd. he. hf. hg. hh. hi. hj. hk. hl. hm. hn. ho. hp. hq. hr. hs. ht. hu. hv. hw. hx. hy. hz. ia. ib. ic. id. ie. if. ig. ih. ii. ij. ik. il. im. in. io. ip. iq. ir. is. it. iu. iv. iw. ix. iy. iz. ja. jb. jc. jd. je. jf. jg. jh. ji. jj. jk. jl. jm. jn. jo. jp. jq. jr. js. jt. ju. jv. jw. jx. jy. jz. ka. kb. kc. kd. ke. kf. kg. kh. ki. kj. kk. kl. km. kn. ko. kp. kq. kr. ks. kt. ku. kv. kw. kx. ky. kz. la. lb. lc. ld. le. lf. lg. lh. li. lj. lk. ll. lm. ln. lo. lp. lq. lr. ls. lt. lu. lv. lw. lx. ly. lz. ma. mb. mc. md. me. mf. mg. mh. mi. mj. mk. ml. mn. mo. mp. mq. mr. ms. mt. mu. mv. mw. mx. my. mz. na. nb. nc. nd. ne. nf. ng. nh. ni. nj. nk. nl. nm. no. np. nq. nr. ns. nt. nu. nv. nw. nx. ny. nz. oa. ob. oc. od. oe. of. og. oh. oi. oj. ok. ol. om. on. oo. op. oq. or. os. ot. ou. ov. ow. ox. oy. oz. pa. pb. pc. pd. pe. pf. pg. ph. pi. pj. pk. pl. pm. pn. po. pp. pq. pr. ps. pt. pu. pv. pw. px. py. pz. qa. qb. qc. qd. qe. qf. qg. qh. qi. qj. qk. ql. qm. qn. qo. qp. qq. qr. qs. qt. qu. qv. qw. qx. qy. qz. ra. rb. rc. rd. re. rf. rg. rh. ri. rj. rk. rl. rm. rn. ro. rp. rq. rr. rs. rt. ru. rv. rw. rx. ry. rz. sa. sb. sc. sd. se. sf. sg. sh. si. sj. sk. sl. sm. sn. so. sp. sq. sr. ss. st. su. sv. sw. sx. sy. sz. ta. tb. tc. td. te. tf. tg. th. ti. tj. tk. tl. tm. tn. to. tp. tq. tr. ts. tt. tu. tv. tw. tx. ty. tz. ua. ub. uc. ud. ue. uf. ug. uh. ui. uj. uk. ul. um. un. uo. up. uq. ur. us. ut. uu. uv. uw. ux. uy. uz. va. vb. vc. vd. ve. vf. vg. vh. vi. vj. vk. vl. vm. vn. vo. vp. vq. vr. vs. vt. vu. vv. vw. vx. vy. vz. wa. wb. wc. wd. we. wf. wg. wh. wi. wj. wk. wl. wm. wn. wo. wp. wq. wr. ws. wt. wu. wv. ww. wx. wy. wz. xa. xb. xc. xd. xe. xf. xg. xh. xi. xj. xk. xl. xm. xn. xo. xp. xq. xr. xs. xt. xu. xv. xw. xx. xy. xz. ya. yb. yc. yd. ye. yf. yg. yh. yi. yj. yk. yl. ym. yn. yo. yp. yq. yr. ys. yt. yu. yv. yw. yx. yy. yz. za. zb. zc. zd. ze. zf. zg. zh. zi. zj. zk. zl. zm. zn. zo. zp. zq. zr. zs. zt. zu. zv. zw. zx. zy. zz.	AREA USUARIA
19	2051630086	GRUPO ELECTRODIMA S.A.C.	Consultas	Especifico	11	112	27	Las bases indican: UN (01) TECNICO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO. Requisitos mínimos: Grado de Bachiller y/o Título de Profesional Técnico Electricista y/o Sistemas y/o Informático y/o similar. Consultar: A que de los servicios se refiere la solicitud y a que servicios se refiere la solicitud. Atendido: No	Se indica que los tiempos de atención y solución se indican en la Consultas N° 8. Atendido: No	5.22 Servicio de Mantenimiento Correctivo a. La atención de este servicio debe ser atendida, mínimo una vez de manera trimestral. b. Desagües de sala en el equipo propuesto, acciones preventivas a virtual. c. Según sea el caso la atención debe ser de manera presencial o virtual. d. Al término de la atención y en máximo 48 horas, el contratista debe presentar un informe técnico donde se indique como se resolvió. - La lista de acciones. - Días del personal que atendió el servicio. - Tiempo de respuesta (desde que el RENIEC comunicó el incidente hasta que se proporcionó la solución). - Recomendaciones a fin de evitar el incidente en el futuro. Para un mejor acceso al servicio, se sugiere: a. b. c. d. e. f. g. h. i. j. k. l. m. n. o. p. q. r. s. t. u. v. w. x. y. z. aa. ab. ac. ad. ae. af. ag. ah. ai. aj. ak. al. am. an. ao. ap. aq. ar. as. at. au. av. aw. ax. ay. az. ba. bb. bc. bd. be. bf. bg. bh. bi. bj. bk. bl. bm. bn. bo. bp. bq. br. bs. bt. bu. bv. bw. bx. by. bz. ca. cb. cc. cd. ce. cf. cg. ch. ci. cj. ck. cl. cm. cn. co. cp. cq. cr. cs. ct. cu. cv. cw. cx. cy. cz. da. db. dc. dd. de. df. dg. dh. di. dj. dk. dl. dm. dn. do. dp. dq. dr. ds. dt. du. dv. dw. dx. dy. dz. ea. eb. ec. ed. ee. ef. eg. eh. ei. ej. ek. el. em. en. eo. ep. eq. er. es. et. eu. ev. ew. ex. ey. ez. fa. fb. fc. fd. fe. ff. fg. fh. fi. fj. fk. fl. fm. fn. fo. fp. fq. fr. fs. ft. fu. fv. fw. fx. fy. fz. ga. gb. gc. gd. ge. gf. gg. gh. gi. gj. gk. gl. gm. gn. go. gp. gq. gr. gs. gt. gu. gv. gw. gx. gy. gz. ha. hb. hc. hd. he. hf. hg. hh. hi. hj. hk. hl. hm. hn. ho. hp. hq. hr. hs. ht. hu. hv. hw. hx. hy. hz. ia. ib. ic. id. ie. if. ig. ih. ii. ij. ik. il. im. in. io. ip. iq. ir. is. it. iu. iv. iw. ix. iy. iz. ja. jb. jc. jd. je. jf. jg. jh. ji. jj. jk. jl. jm. jn. jo. jp. jq. jr. js. jt. ju. jv. jw. jx. jy. jz. ka. kb. kc. kd. ke. kf. kg. kh. ki. kj. kk. kl. km. kn. ko. kp. kq. kr. ks. kt. ku. kv. kw. kx. ky. kz. la. lb. lc. ld. le. lf. lg. lh. li. lj. lk. ll. lm. ln. lo. lp. lq. lr. ls. lt. lu. lv. lw. lx. ly. lz. ma. mb. mc. md. me. mf. mg. mh. mi. mj. mk. ml. mn. mo. mp. mq. mr. ms. mt. mu. mv. mw. mx. my. mz. na. nb. nc. nd. ne. nf. ng. nh. ni. nj. nk. nl. nm. no. np. nq. nr. ns. nt. nu. nv. nw. nx. ny. nz. oa. ob. oc. od. oe. of. og. oh. oi. oj. ok. ol. om. on. oo. op. oq. or. os. ot. ou. ov. ow. ox. oy. oz. pa. pb. pc. pd. pe. pf. pg. ph. pi. pj. pk. pl. pm. pn. po. pp. pq. pr. ps. pt. pu. pv. pw. px. py. pz. qa. qb. qc. qd. qe. qf. qg. qh. qi. qj. qk. ql. qm. qn. qo. qp. qq. qr. qs. qt. qu. qv. qw. qx. qy. qz. ra. rb. rc. rd. re. rf. rg. rh. ri. rj. rk. rl. rm. rn. ro. rp. rq. rr. rs. rt. ru. rv. rw. rx. ry. rz. sa. sb. sc. sd. se. sf. sg. sh. si. sj. sk. sl. sm. sn. so. sp. sq. sr. ss. st. su. sv. sw. sx. sy. sz. ta. tb. tc. td. te. tf. tg. th. ti. tj. tk. tl. tm. tn. to. tp. tq. tr. ts. tt. tu. tv. tw. tx. ty. tz. ua. ub. uc. ud. ue. uf. ug. uh. ui. uj. uk. ul. um. un. uo. up. uq. ur. us. ut. uu. uv. uw. ux. uy. uz. va. vb. vc. vd. ve. vf. vg. vh. vi. vj. vk. vl. vm. vn. vo. vp. vq. vr. vs. vt. vu. vv. vw. vx. vy. vz. wa. wb. wc. wd. we. wf. wg. wh. wi. wj. wk. wl. wm. wn. wo. wp. wq. wr. ws. wt. wu. wv. ww. wx. wy. wz. xa. xb. xc. xd. xe. xf. xg. xh. xi. xj. xk. xl. xm. xn. xo. xp. xq. xr. xs. xt. xu. xv. xw. xx. xy. xz. ya. yb. yc. yd. ye. yf. yg. yh. yi. yj. yk. yl. ym. yn. yo. yp. yq. yr. ys. yt. yu. yv. yw. yx. yy. yz. za. zb. zc. zd. ze. zf. zg. zh. zi. zj. zk. zl. zm. zn. zo. zp. zq. zr. zs. zt. zu. zv. zw. zx. zy. zz.	AREA USUARIA

