



LICITACIÓN PÚBLICA N° 001/2017

"RENOVACIÓN DE SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA DE CORE NETWORKING (HPE Y FORTINET)"

ACTA REUNIÓN DE ACLARACIÓN

FECHA: 09/02/2017 HORA DE INICIO: 15:30 p.m. HORA DE CONCLUSIÓN: 16:10 p.m.

PARTICIPANTES:

POR ENTEL SA.			
Nro.	NOMBRE	UNIDAD	FIRMA
1	Javier Tellería	Tecnología	
2	Edwin Limachi	Tecnología	
3	Giovanni Mallo	Asesor Legal	
4	Wilson Orellana	Subgerente Adquisiciones	
5	Nancy Patty	Profesional Adquisiciones	

PROVEEDORES				
Nro.	EMPRESA	NOMBRE	Teléfono – email	FIRMA
1	DIMA LTDA.	Ricardo Zamora	70647459-rzamora@dima.com.bo	

TEMAS TRATADOS/ CONSULTAS	ACLARACIÓN/ MODIFICACIÓN
El Asesor Legal, sobre los documentos del sobre A.	Aclara y recomienda a los proveedores que deben cumplir a cabalidad con los documentos mencionados y solicitados en el sobre A del TBC. El poder debe cumplir con lo solicitado. Los documentos deben ser vigentes. La Boleta de Garantía de Seriedad de Propuesta debe tener el plazo y las características solicitadas.
Adquisiciones, sobre los documentos del sobre A y B.	Se aconseja revisar bien las boletas la vigencia y las condiciones de los documentos según los requisitos solicitados. Adicionalmente se recomienda que en el sobre B deben llenar la tabla de requerimientos técnicos indicando cumple y en la columna de referencia indicar en qué página se menciona este punto.
DIMA LTDA.	
1.En el punto 3.1.1 (Clasificación de Incidentes de Harware y Software) se define a las Consultas/Solicitudes (Nivel de Severidad Q):	Partiendo de la experiencia del periodo de garantía que se tuvo en el primer año luego del ingreso a operación del sistema objeto del presente proceso, se podría definir un periodo de 160 horas de



TEMAS TRATADOS/ CONSULTAS	ACLARACIÓN/ MODIFICACIÓN
<p>Requerimientos de información relacionados con temas de operación y mantenimiento, recomendaciones, mejores prácticas, descripción de funcionalidades, solicitudes de documentación no estándar o solicitudes de cambio de configuración que se requieren efectuar en el Sistema o solicitudes de soporte orientadas a generar nuevas configuraciones ante nuevas necesidades y/o mejorar el funcionamiento de los servicios en actual producción.</p> <p>Por otro lado en el punto 3.1.13.1 (Asistencia Técnica 10x5) se indica: El servicio de Asistencia Técnica debe incluir aquellas actividades relacionadas a cambios de configuración, generación de nuevas configuraciones o modificaciones en determinados parámetros del sistema que permitan el uso de funcionalidades incluidas en la versión de software de la Plataforma en operación.</p> <p>Ambos requerimientos, que deben ser considerados en el servicio de soporte ofertado, son demasiado amplios e ilimitados, en ese sentido y para poder presentar una oferta seria y ajustada a ambos requerimientos, les solicitamos que se ponga un límite de horas para atender las solicitudes enmarcadas en estos requerimientos</p>	<p>soporte, por año de vigencia del contrato, para la atención específica de: solicitudes de cambio de configuración que se requieren efectuar en el Sistema, solicitudes de soporte orientadas a generar nuevas configuraciones ante nuevas necesidades y/o mejorar el funcionamiento de los servicios en actual producción. o modificaciones en determinados parámetros del sistema que permitan el uso de funcionalidades incluidas en la versión de software de la Plataforma en operación. Donde la hora de soporte se defina como la hora efectiva de trabajo para la atención de este tipo de requerimientos independientemente de la cantidad de recursos que el Proveedor deba utilizar.</p>
<p>2.En el punto 3.1.12.2 (Definición de los Tiempos del Servicio de Atención de Emergencias). La definición del tiempo de entrega de la solución de neutralización (T4), indica: "Tiempo entre la solicitud de servicio de parte de ENTEL S.A. reportando el incidente y la entrega de la solución de neutralización, bypass o workaround". Les solicitamos modificar esta definición de la siguiente manera: Tiempo entre la presencia del especialista del Proveedor de Soporte en el sitio de ocurrencia del incidente y la entrega de la solución de neutralización, bypass o workaround.</p>	<p>El Sistema objeto del presente proceso y los servicios que dependen y dependerán de éste, son de misión crítica, por tanto, la definición de tiempos y sus límites para la atención de un incidente calificado como de emergencia, no pueden ser modificados. Adicionalmente debe considerarse el punto 3.1.5</p>
<p>Pag 19 del TBC punto 3.1.12.2. no está claro</p>	<p>Se eliminará este tiempo del TBC.</p>

B