

**ACTA DE RESPUESTA A CONSULTAS**  
**LICITACIÓN PÚBLICA N°008/2022**  
**“Servicio de Soporte y Mantenimiento Equipamiento Cisco Red Corporativa”**

**FECHA: 11/04/2022**

| CONSULTAS POR CORREO |                                                                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PARTE TÉCNICA        |                                                                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                        |
| N°                   | PUNTO DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES                      | N° DE PAGINA | CONSULTAS DEL OFERENTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | RESPUESTA ENTEL S.A.                                                                                                                                                                                                   |
| 1                    | Punto 4.1<br>Características Técnicas Generales, en el punto N°3   | Pág. 16      | <p>“La propuesta debe considerar una asistencia en sitio de 10 horas mensuales del proveedor local, las mismas serán utilizadas para migraciones de equipos que vayan quedando obsoletos, inducciones, integraciones a la red corporativa de Entel, servicios de optimización de red (Recomendaciones de diseño, cambios de configuración) y de la gestión DNA Center.”</p> <p>Entendemos que por asistencia en sitio se refiere a oficinas centrales de ENTEL en la ciudad de La Paz. Por favor confirmar si esto es correcto, o aclarar como corresponda.</p> | Donde se requiera el servicio en oficinas de Entel S.A. a nivel nacional.                                                                                                                                              |
| 2                    | Punto 4.1<br>Características Técnicas Generales, en el punto N°4   | Pág. 17      | <p>“Si en el transcurso del mes no se consumieran todas las horas estas serán cuantificadas y podrán ser utilizadas en los meses siguientes.”</p> <p>Por favor indicarnos ¿qué sucederá en el caso que, al finalizar la duración del contrato, se tiene todavía un saldo de horas de asistencia que no ha sido utilizado?</p>                                                                                                                                                                                                                                   | Se considera un periodo adicional consensuado con el proveedor para consumir las horas restantes a requerimiento de Entel S.A.                                                                                         |
| 3                    | Punto 4.2<br>Características Técnicas Específicas, en el punto N°4 |              | “La Red Corporativa de ENTEL S.A. cuenta con equipamiento en las nueve ciudades capitales de los departamentos de Bolivia (La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Potosí, Sucre, Tarija, Trinidad y Cobija), por ello, los servicios de incidentes deben ser                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | La atención de incidentes que no involucren cambios de Hardware y Mantenimiento físico se pueden realizar remotamente, en caso contrario, la atención se debe realizar en sitio, para tal efecto se coordinará con los |

|   |                                                                |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                | Pág. 17 | <p>proporcionados en cada uno de estos sitios.”</p> <p>Considerando las condiciones en las cuales hemos estado trabajando en los últimos dos años, con las restricciones de movilidad y confinamiento que se tuvieron, consultarles ¿si la atención de incidentes puede ser realizada de manera remota o en su defecto limitar la atención presencial de incidentes, que no involucren un RMA, solo a las ciudades de La Paz y Santa Cruz?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | referentes de cada oficina central de ciudad la visita al lugar del incidente y los accesos requeridos.                                                                        |
| 4 | Punto 4.7<br>Experiencia del<br>Proponente, en el<br>punto N°1 | Pág. 21 | <p>“El oferente debe contar con al menos un ingeniero con certificación CCNP-SP en cada ciudad troncal (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz).”</p> <p>Dado que el requerimiento, es para dar soporte de Equipamiento Cisco de la red Corporativa, entendemos que los skills necesarios para realizar el soporte solicitados, están contenidos en un ingeniero con certificación CCNP R&amp;S o su equivalente CCNP Enterprise en la nueva modalidad de certificación o con ingenieros con certificaciones CCIE Enterprise, que son los que tienen los conocimientos requeridos para el manejo de una red corporativa con gestión mediante DNA.</p> <p>En tal sentido, pedimos que se elimine este requerimiento de CCNP-SP den punto de experiencia del proponente, o que el mismo pueda ser reemplazado ya sea con un recurso CCIE Enterprise local en Bolivia o mediante la gestión de ingenieros CCNP-SP remotos desde otras oficinas regionales de Latino América</p> | Se mantiene lo solicitado en el pliego.                                                                                                                                        |
| 5 | Anexo N°6<br>Listado de<br>Equipos                             | Pág. 40 | <p>Muestra el detalle de los seriales de los equipos que deben ser cubiertos bajo este contrato. Por favor aclarar a que se refieren con esos seriales que tienen bajo el título de soporte la etiqueta de LOCAL y ¿cómo afecta esa etiqueta el soporte de la parte con relación a: la actualización de parches de seguridad, la apertura de tickets de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Los repuestos y reemplazos se realizan con equipos similares de su stock LOCAL, o se escala con el soporte regional de Cisco, de la misma forma se cubren las actualizaciones. |

|   |                                 |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                        |
|---|---------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|   |                                 |         | soporte, ¿la provisión de repuestos o RMA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                        |
| 6 | Anexo N°6<br>Listado de Equipos | Pág. 40 | <p>Todos los fabricantes tienen diferentes modalidades de soporte, y Cisco en particular tiene dos modalidades que ofrece a sus clientes finales, una de ellas es el Smarnet, la otra es conocida como PSS, ambas tienen los mismos niveles de servicios y alcances técnicos de soporte, sin embargo, PSS conlleva una serie de beneficios adicionales a sus usuarios siendo uno de ellos la optimización de costos.</p> <p>En su anexo N°6 Listado de Equipos, muestra el detalle de los seriales de los equipos que deben ser cubiertos bajo este contrato, indicando en la mayoría de ellos la palabra Smarnet. Con la explicación dada, y pensando en el beneficio la institución, les solicitamos que el requerimiento de <b>Smarnet</b> sea cambiada por <b>Smarnet o PSS</b> para dar apertura a una posibilidad de más conveniente, nuevamente esto sin afectar los SLAs pedidos en el soporte, atención de casos y provisión de repuestos RMA.</p> | Se mantiene lo solicitado en el Pliego de Condiciones. |

**PARTICIPANTES:**

| <b>NOMBRE Y APELLIDO</b>             | <b>CARGO</b>                               |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|
| Juan Jose Garcia Sandy               | Subgerente de Adquisiciones a.i.           |
| Guadalupe Daneiba Gutierrez Averanga | Profesional de Adquisiciones               |
| Javier Telleria                      | Subgerente de Tecnología de la Información |
| Alina Linares                        | Profesional Red Corporativa                |
| Sebastián Sanjinez                   | Profesional Red Corporativa                |