

ACTA DE RESPUESTA A CONSULTAS
LICITACIÓN PÚBLICA N°008/2022
“SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO SUN CORPORATIVO
DE ENTEL S.A.”

FECHA: 25/04/2022

CONSULTAS POR CORREO				
PARTE TÉCNICA				
N°	PUNTO DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PAGINA	CONSULTAS DEL OFERENTE	RESPUESTA ENTEL S.A.
1	4.1. No. 1	17	<p>Consulta: ¿La Adjudicación será Global ?, ¿o podrá hacerse sólo por el Servicio para un determinado Anexo ?, favor aclarar.</p>	La adjudicación será global
2	4.1. No. 1	17	<p>Informamos que Oracle Corporation adquirió a Sun Microsystems el año 2009, para lo cual citamos el enlace público: https://www.oracle.com/corporate/pressrelease/oracle-buys-sun-042009.html</p> <p>Informamos también que Oracle entrega su Servicio de Soporte en función a la garantía mundial y desde los Centros Globales de Soporte Sun-Oracle, en modalidad 7x24, tal cual lo establece las políticas globales de Oracle Premier Support públicas en: https://www.oracle.com/support/policies.html.</p> <p>Consulta: El Servicio solicitado debe ser provisto con la garantía mundial y desde los Centros Globales de Soporte Sun-Oracle, de acuerdo a las políticas de Oracle Hardware & Systems Support descritas en: https://www.oracle.com/us/support/library/hardware-systems-support-policies-069182.pdf ?, favor aclarar.</p>	Se está contratando un soporte local para todo lo que se refiere a Hardware Sun Oracle el cual no contempla actualizaciones de firmware o SO.
3	4.1. No. 2	17	<p>Consulta: ¿Los tickets de Soporte abiertos están referidos a los Service Requests (SRs) generados por los Centros Globales de Soporte Sun-Oracle ?, favor aclarar.</p>	Se refiere a los tickets abiertos con el soporte local en su sistema de tickets.
4	4.2. No. 4	18	<p>Consulta: La generación y seguimiento de casos deberá ocurrir desde el Portal Global de Soporte de Sun-Oracle: https://support.oracle.com ?, o desde qué portal lo necesitan ?, favor aclarar.</p>	Debe realizarse en el portal de tickets del soporte local, aclarando que no se está pidiendo un soporte de fabrica para equipos Sun Oracle.
5	4.2. No. 5	18	<p>Todos los fabricantes de tecnología ofrecen garantía de producto (partes y repuestos), así como parches, fixes y actualizaciones, en función al estado de sus contratos de Servicio de Soporte con fabrica.</p>	Si debe ser libre de costos para Entel para el sistema local de tickets.

			Consulta: Favor confirmar que este requerimiento no incluye a ninguno de los equipos descritos en el Anexo 6.	
6	4.2. No. 7	18	<ol style="list-style-type: none"> Consulta 5.1: El registro ilimitado de casos, así como el escalamiento telefónico y/o via web se refiere al Portal Global de Soporte de Sun-Oracle: https://support.oracle.com ? , o a qué portal se refieren ?; Consulta 5.2: El escalamiento es mediante el TollFree de Sun-Oracle ?; Consulta 5.3: Debe ser éste libre de costo para ENTEL? 	<ol style="list-style-type: none"> Los casos abiertos de forma ilimitada deben realizarse en su sistema local de tickets No aplicaría para SUN ORACLE Solo se aplica para el sistema local de tickets
7	4.2. No. 9	18	<p>Solo Oracle Corporation provee repuestos nuevos y garantizados para sus equipos con el Servicio de Premier Support contratado. Una vez existan Service Requests que evidencien la necesidad de cambio de partes, se solicita al Área de Planning & Logistics de Oracle Support Services la(s) parte(s) necesaria(s) y son enviadas directamente a la dirección del Usuario Final.</p> <ol style="list-style-type: none"> Consulta 6.1: El stock de repuestos verificable por ENTEL debe ir en calidad de ORIGINAL y avalado por fábrica de Sun-Oracle ?, favor aclarar. Consulta 6.2: Cuál es el mecanismo de verificación que será utilizando para controlar la calidad de que los repuestos no sean reacondicionados ("REFURBISHED"), o usados ?, favor aclarar. 	<ol style="list-style-type: none"> El stock de repuestos para el soporte local el proveedor local debe garantizarnos su funcionalidad. El mecanismo que se utilizará para este caso será el estado óptimo de parte a remplazar como también se indica en el la respuesta 6.1 Se respondió en la consulta 6.1 el proveedor local nos debe garantizar la funcionalidad de la parte.
8	4.3. No. 1	20	Adjuntamos la Certificación de Oracle Corporation para que dentro de Bolivia, nuestra empresa preste los servicios de mantenimiento y provisión de repuestos para los equipos Oracle/SUN y soporte para los sistemas Oracle/SUN.	No

			<p>Consulta: Se va a solicitar/ponderar este tipo de certificaciones vigentes para todos los oferentes que participen en el presente proceso ?, favor confirmar.</p>	
9	4.3. No. 1	20	<ol style="list-style-type: none"> Consulta 7.1:Cuál es el criterio a utilizarse para medir la experiencia en administración de Solaris 10 y 11 otorgada por el fabricante ?, favor aclarar. Consulta 7.2: La Certificación en Solaris 10 y 11 debe ser otorgada por el fabricante ?, favor confirmar. Consulta 7.2:Cuál es la fecha mínima que debe tener la Certificación en Solaris 10 y 11 ?, favor aclarar. 	<ol style="list-style-type: none"> Si la certificación otorgada con el fabricante de Solaris 10 o Solaris 11.. Si cualquiera de los dos. Se aceptara desde el 2019 para adelante
10	4.3. No 1	21	<p>Se solicita "Sólidos conocimientos en Software y Hardware, con certificación de Especialista en SPARC Empresarial (Enterprise), Medio (Mid range) y nivel de entrada (Entry)". Habiendo revisado las certificaciones oficiales de Oracle University (https://education.oracle.com/oracle-certification-paths-all), dichas certificaciones no existen.</p> <p>Consulta: ¿Cuál es el criterio a utilizarse para medir estos conocimientos ?, favor aclarar.</p>	<p>En función a las experiencias de instalaciones realizadas de equipos similares en el entendido que el proveedor debe enviarnos esa información en forma detallada.</p>
11	4.2 numero 15	19	<p>Ubuntu Advanced Suscription(physical) es licenciado por servidor es decir por maquina física en la solicitud no indican la cantidad ni tampoco el nivel de soporte que puede ser 8x5 o 7x24</p> <p>Enlace público: https://ubuntu.com/advantage/subscribe</p> <p>¿Cuántas maquinas se van a licenciar de acuerdo al requerimiento de Entel favor aclarar?</p>	<p>Para este caso inicial se va necesitar solo la licencia para un equipos físico.</p>
12	4.2 numero 15	19	<p>Truenas tiene distintos niveles de soporte tanto para componentes de hardware o software en el requerimiento de Entel no detalla cual nivel se refiere ni tampoco los tiempos de cobertura ni la cantidad ni el modelo del equipo a cubrir por este soporte se presenta el siguiente enlace con la descripción de lo indicado: https://www.ixsystems.com/support/#truenasarrays</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el equipo o equipos que se desea tener cobertura por truenas es preciso conocer la cantidad? ¿Qué cobertura requieren 7x24 u 8x5 favor aclarar? ¿Es necesario que tengan cobertura de hardware? ¿Es necesario que tengan cobertura solo de software? 	<ol style="list-style-type: none"> Es un sistema 5x8 Es solo software Si
13	Anexo 5	37	<p>El anexo 5 este vacío favor aclarar</p>	<p>Este es el anexo Modelo de</p>

				presentación consultas escritas. Debe ser llenado con consultas del oferente.
--	--	--	--	---

PARTICIPANTES:

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Juan Jose Garcia Sandy	Subgerente de Adquisiciones a.i.
Jhery Zuazo Flores	Profesional de Adquisiciones
Javier Telleria	Subgerente de Tecnología de la Información
Juan Carlos Flores Cori	Profesional Administración Sistemas Corporativos
Jorge Araujo Campos	Profesional Administración Sistemas Corporativos