

ACTA DE RESPUESTA A CONSULTAS
LICITACIÓN PÚBLICA N° 079/2023
“SOPORTE Y MANTENIMIENTO SERVIDORES CORPORATIVOS ENTEL”

FECHA: 08 de diciembre de 2023

PARTICIPANTES

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Javier Tellería B.	Subgerente Tecnología de la Información
Juan Carlos Flores C.	Profesional Adm. Sistemas Corporativos
Jorge Araujo C.	Profesional Adm. Sistemas Corporativos
Lizeth Ponce T.	Profesional Adquisiciones

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTA ENTEL S.A.
1.	<p>PARTE II, INCISO 4 CARACTERISTICAS TECNICAS GENERALES Y ESPECIALES, 4.1 CARACTERISTICAS TECNICAS GENERALES, NUMERO 1 dice "La propuesta debe considerar el Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Local y Remoto de hardware y software base de todos los equipos, detallados en el listado adjunto en los ANEXOS 5, 6, 7 y 8."</p>	17	¿Es posible considerar el servicio para todos los equipos detallados en los anexos 6,7 y 8?	No es posible considerar, se mantiene lo que se indica en el pliego de condiciones.
2.	<p>PARTE II, INCISO 4 CARACTERISTICAS TECNICAS GENERALES Y ESPECIALES, 4.2 CARACTERISTICAS TECNICAS ESPECIFICAS, NUMERO 9 dice "Stock de repuestos local. El oferente debe presentar el listado de repuestos disponibles de manera local para los equipos detallados en el ANEXO 5 y ANEXO 8.</p> <p>Una vez que el oferente se adjudique tiene treinta (30) días para presentar el listado de stock de repuestos.</p> <p>ENTEL S.A. realizará una verificación del stock de partes cuando así lo disponga, en coordinación con el oferente adjudicado.</p> <p>En caso de falla total de un servidor, el reemplazo será por uno de similar característica o superior y debe presentar copias actualizadas en función al reemplazo realizado."</p>	18	¿que condiciones mínimas debe cumplir la lista de partes disponibles a ser verificada por entel?	La verificación del stock de partes está en función al modelo de los equipos y partes que generalmente tienden a fallar, como se contempla en este punto al ser un soporte local el proveedor debe contemplar el remplazo de partes haciendo cargo del buen funcionamiento.
3.	<p>PARTE II, INCISO 4 CARACTERISTICAS TECNICAS GENERALES Y ESPECIALES, 4.2 CARACTERISTICAS TECNICAS ESPECIFICAS, NUMERO 12 dice</p> <p>"[SOPORTE LOCAL]</p> <p>Para incidentes con severidad crítica el servicio de soporte tiene un tiempo máximo de resolución de dos (2) horas para identificar, resolver (puede ser: neutralización del problema, restablecimiento temporal,</p>	19	Tomando en cuenta que el Soporte Local cubre básicamente cambio de partes ya que no se pueden escalar incidentes que lo requieran a fabricante. Solicitamos que al alcance del soporte local se limite cambio de partes, específicamente discos.	Debido a la experiencia y certificaciones que se está pidiendo para los ingenieros que atiendan este contrato se debe atender configuraciones, análisis de fallas y se entiende que no actualizaciones de firmware o parches, se mantiene lo que se indica en el pliego de condiciones.

	<p>resolución definitiva y/o reemplazo de repuestos) y restituir la disponibilidad del servicio.</p> <p>[SOPORTE FÁBRICA]</p> <p>Para incidentes con severidad crítica el servicio de soporte tiene un tiempo máximo de resolución de dos (2) horas para identificar, escalar a fábrica y/o resolver (puede ser: neutralización del problema, restablecimiento temporal, resolución definitiva y/o reemplazo de repuestos) y restituir la disponibilidad del servicio.”</p>			
4.	<p>PARTE II, INCISO 4 CARACTERISTICAS TECNICAS GENERALES Y ESPECIALES, 4.2 CARACTERISTICAS TECNICAS ESPECIFICAS, NUMERO 12 dice</p> <p>“El oferente debe proporcionar la capacitación en fundamentos avanzados de instalación y configuración de Mongo DB. El oferente debe proporcionar la capacitación en fundamentos avanzados de instalación y configuración de Windows server. Los manuales y otros materiales requeridos deben ser provistos por el fabricante. Toda la capacitación, uso de aula o demás requerimientos para la certificación no debe implicar ningún costo para ENTEL S.A.”</p>	20	<p>Al no ser Centros de Capacitación Autorizados, no se nos es posible usar manuales de fabricante para dar cursos. Por lo que solicitamos los cursos puedan ser prácticos con material no oficial.</p>	<p>Se mantiene lo que se indica en el pliego de condiciones.</p>
5.	<p>PARTE II, INCISO 4 CARACTERISTICAS TECNICAS GENERALES Y ESPECIALES, 4.2 CARACTERISTICAS TECNICAS ESPECIFICAS, NUMERO 24 dice:</p> <p>“El oferente debe incluir en la propuesta un sistema del estado de los equipos descritos en los anexos con información que se entregue vía mensajería (WhatsApp o Telegram) y se pueda verificar el estado de los componentes, utilización de recursos, verificación de alarmas, todo en tiempo real, con la opción de hacer consultas por la aplicación de mensajería.”</p>	20	<p>El “sistema de estado de los equipos de los anexos” debe monitorear tres marcas diferentes, por lo cual debe ser un sistema multiplataforma, ¿implica costos de licenciamiento para todos los componentes de los anexos en los que se participe únicamente? Consulta 6 ES posible usar los sistemas de monitoreo disponibles por fabricantes? Y que sean web no así Telegram y whatsapp?</p>	<p>Se requiere que sea factible el monitoreo vía Telegram o Whatapps, como indica el pliego de condiciones, se mantiene lo que se indica en el pliego de condiciones.</p>

6.	PARTE II, INCISO 4 CARACTERISTICAS TECNICAS GENERALES Y ESPECIALES, 4.3 EXPERIENCIA DEL OFERENTE, NUMERO 1, LITERAL H dice: "El oferente debe contar con al menos un (1) ingenieros con certificación en Red Hat Administration."	20	Para que anexo es requerido el ingeniero certificado Red Hat Administration?	Tenemos varios equipos que tienen SO Red Hat en los diferentes Anexos.																				
7.	ANEXO No. 6 Litado de Equipos Servidores Cisco (Soporte Fábrica)	Anexo 6	Los equipos correspondientes a los N° 8, 9, 10 y 11 son equipos que se encuentran en estado end of life y end of Support por lo que ya no tienen soporte vigente del fabricante por lo que sugerimos puedan ser retirados del listado.	El proveedor debe informar mediante un nota respaldada por el fabricante sobre lo expuesto (End of life o End of Support) y si fuese así estos equipos deben considerarse dentro de un soporte local.																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Modelo</th> <th>Numero Serial</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8</td> <td>B200 M3</td> <td>FCH1719J65D</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>B200 M3</td> <td>FCH1718J52R</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B200 M3</td> <td>FCH1719J5RT</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>B200 M3</td> <td>FCH1719J6J7</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	N°	Modelo	Numero Serial	Observaciones	8	B200 M3	FCH1719J65D		9	B200 M3	FCH1718J52R		10	B200 M3	FCH1719J5RT		11	B200 M3	FCH1719J6J7				
N°	Modelo	Numero Serial	Observaciones																					
8	B200 M3	FCH1719J65D																						
9	B200 M3	FCH1718J52R																						
10	B200 M3	FCH1719J5RT																						
11	B200 M3	FCH1719J6J7																						
8.	4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES Punto 3	17	Solicitamos que el reporte se realice de manera mensual, dada la cantidad de equipos.	Debido a la criticidad de los equipos que se tiene no se puede realizar en forma mensual, se mantiene lo que se indica en el pliego de condiciones.																				
9.	4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES Punto 4	17	La revisión proactiva de los equipos listados, ¿Con que frecuencia se debe realizar?	La revisión proactiva debe realizarse el día 15 y fin de mes.																				
10.	4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES Punto 14	19	Solicitamos que, en caso de no encontrarse las partes, su importación debe ser realizado en menos de treinta (30) días hábiles.	Debido a la experiencia en anteriores contratos y la criticidad de los equipos se mantiene la cantidad de días descrito en el pliego de condiciones.																				
11.	4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES Punto 17	19	¿Con que frecuencia tiene pensado ENTEL mover los equipos entre los Data Center?	Se moverá equipos en función a la necesidad que tenga ENTEL S.A., previa coordinación con el proveedor.																				
12.	4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES Punto 18	19	Solicitamos puedan indicar las características de los 3 servidores que podrían incluir al Anexo 6 (procesadores, memoria, disco, tarjetas, etc).	Debido a que no se tiene la información detallada de procesador, memoria, etc. La información que se podría indicar sería Servidor Sparc de																				

				la misma gama que se tiene los servidores descritos en el anexo 5.
13.	4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES Punto 20	19	ENTEL S.A. puede abrir caso de forma directa con el fabricante, sin embargo, para casos abiertos a través del distribuidor autorizado, ENTEL S.A. podrá ser informado e incluido en las notificaciones de los casos abiertos (por mail) para la revisión y seguimiento solamente; ¿Esto es aceptado por ENTEL S.A.?	No es aceptado, ENTEL S.A. debe poder realizar el seguimiento del caso en el portal del proveedor e informado también vía notificaciones.