

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ENAPU-CALLAO.-1-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS FINALES

Ruc/código :	20600689569	Fecha de envío :	19/10/2023
Nombre o Razón social :	IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.	Hora de envío :	19:20:41

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Especificar si el Especialista 1 y el Especialista 2 pueden realizar sus funciones de trabajo en modalidad 100% remota

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: XI Literal: 01 **Página:** 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección precisa que, la modalidad de trabajo sera definido por la Supervisión de Tecnología de Informacion de ENAPU S.A. segun las necesidades del servicio.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ENAPU-CALLAO.-1-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS FINALES

Ruc/código :	20600689569	Fecha de envío :	19/10/2023
Nombre o Razón social :	IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.	Hora de envío :	19:20:41

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Dice:" El tiempo de solución varía de acuerdo con lo diagnosticado en la evaluación.
Se usará la definición de usuarios VIP y estándar para determinar los tiempos de respuesta y solución, considerando la siguiente clasificación para los usuarios de todos los puertos:
".

Consulta: ¿ Cuáles son los tiempos de respuesta y solución para la clasificación por cada uno de los los tres tipos de usuarios. ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IX Literal: 01 Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección precisa que la consulta realizada no se encuentra en las Bases publicadas, numeral IX, Literal 01, Página 23

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null