

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20605060898	Fecha de envío :	26/03/2025
Nombre o Razón social :	INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES E.I.R.L.	Hora de envío :	18:52:49

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Requisitos provistos por el proveedor , sin embargo en el literal 10.1 indica que equipamiento será suministrado por ELSE, por favor aclarar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: 10.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el único equipamiento de suministrará ELSE para la realización del servicio es la Central Telefónica y el sistema de información para la gestión de Tickets. Con el fin de evitar confusiones se retira este punto del numeral 10.1.1 Equipamiento y se incluye en el numeral 3.2.7 ATENCION.

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

se retira este punto del numeral 10.1.1 Equipamiento y se incluye en el numeral 3.2.7 ATENCION. La central telefónica de llamadas y el sistema y herramientas de gestión de Tickets de mesa de ayuda serán suministrados por ELSE

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20605060898	Fecha de envío :	26/03/2025
Nombre o Razón social :	INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES E.I.R.L.	Hora de envío :	18:52:49

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, El monto acumulado equivalente a 250,000.00 soles, dentro los servicios iguales o similares:

Servicio de soporte técnico informático en general, siendo la expresión muy general, se puede incluir:

Servicio de Mantenimiento de todo equipo informatico, equipos de redes y comunicaciones ( antenas, circuitos eléctricos, equipos UPS , puestas a tierra, cableado estructurado, servidores y switches y otros.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C

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

Página: 29

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con el fin de propiciar la mayor participación de postores, se amplian los servicios similares a: servicio de mantenimiento de cableado estructurado, servidores y switches, por tener relación con el servicio solicitado.

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

11. EXPERIENCIA DEL POSTOR

C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de soporte técnico informático en general, servicio de mantenimiento de cableado estructurado, servidores y switches.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código : 20609951584

Nombre o Razón social : POLICOMP PERU S.A.C.

Fecha de envío : 01/04/2025

Hora de envío : 14:48:59

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

1. El personal de atención remota (mesa de ayuda primer nivel), deberá estar en oficinas del cliente ( puede indicar locación)?
2. Cliente entregará licencias y accesos a SIELSE para todo el personal del servicio que lo requiera?  
La administración de SIELSE es del cliente?
3. el proveedor solo será usuario del sistema?
4. Cual es el método de acceso a SIELSE ( es web? ) VPN?
5. Para los informes, desde SIELSE, el cliente entregará capacitación del uso del sistema?
6. Cual o cuales son los canales de entrada de solicitudes a la Mesa de ayuda?
7. Hay contacto telefónico?, mail? chat? whatsapp? Hay tickets directamente desde SIELSE?
8. Cuenta con algun método, herramienta o funcionalidad de autoservicio para los usuarios?
9. Cuales son los volúmenes de contactos / tickets que deber gestionar el nivel de mesa de ayuda?
10. Cual es el TMO ( tiempo medio de operación) para la gestión de una llamada al primer nivel ( desde que se contesta hasta que se resuelve el ticket?
11. Se requiere elemento de proteccion personal ( casco, zapatos de seguridad, etc) para el personal, quienes deben contar con ello?
12. Se menciona el siguiente staff requerido: Cusco 3 analistas L-Viernes y 1 analista Sábado ( esto es para Soporte primer nivel)?
13. Se menciona el siguiente staff requerido: Cusco 1 analista lunes a Sábado ( esto es para Soporte Infraestructura)?
14. Se menciona el siguiente staff requerido: Abancay y Puerto Maldonado: 1 analista Lunes a Sabado ( esto es para Soporte primer nivel)?
15. Para casos fuera de los horarios de cobertura, solo aplica a Incidentes de Infraestructura tener un tiempo de respuesta de 2 horas? y esto es solo para CUSCO?
16. La central de telefonía, se indica que es provista por ELSE, en este sentido, los agentes deberán estar en oficinas de ELSE ( en qué dirección, localidad)?
17. Se menciona que se requiere 6 telefonos VoIP, puede indicar las características requeridas o bien los modelos compatibles con su planta telefónica ( indicar modelos actuales).
18. ELSE alquilará por S/200 mensuales el espacio dentro de sus oficinas para poder montar el servicio ( esto en qué localidad es)?
19. En el espacio alquilado el proveedor deberá incorporar mobiliario, puestos de trabajo, sillas, etc. para los analistas que estén en el lugar?
20. En las sedes donde hay 1 analista ( abancay y Puerto), ELSE facilitará un espacio en dicha localidad para que el analista pueda trabajar? puesto fisico, silla, etc? o bien cual es el costo de ese espacio? o está incluido en los S/200?

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

21. Hay atención de soporte microinformático en forma presencial en el puesto de los usuarios finales? esto lo hace el personal de primer nivel que concurre al lugar del usuario?

22. En resumen, y basado en el punto 10.1.2 Personal, el servicio requerido finalmente corresponde al personal ahí descrito, con los perfiles indicados y la cantidad indicada. Favor confirmar.

23. Respecto al personal existente de este servicio, hay posibilidades de contratar parte de los técnicos actuales? puede indicar un valor aproximado de renta bruta de estos recursos como referencia?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 1

Literal: 1

Página: 1

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

#### **Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara:

1. NO EXISTE personal de atención remota, el término acceso remoto se refiere a que el personal de soporte dará soporte por acceso remoto a los usuarios. En las bases se indica las direcciones de las oficinas de ELSE donde se prestará el servicio de manera presencial.

2. SI, el SIELSE es propiedad de ELSE y alcanzará las licencias al personal del Contratista para el registro de la atención a los incidentes.

3. El Contratista será usuario del sistema de información SIELSE para el registro de la atención de los incidentes.

4. El Contratista accederá desde sus equipos al SIELSE a través de un sistema de escritorio de windows.

5. Si, ELSE dará capacitación al Contratista para uso del sistema de información SIELSE, durante la etapa de implementación del servicio.

6. Conforme se indica en las bases, los incidentes pueden comunicarse mediante correo, llamada telefónica o presencialmente. Se aclara que al referirse a correo quiere decir correo electrónico.

7. Se aclara que los canales de atención para el registro de tickets (incidentes) son por llamada telefónica, correo electrónico, presencial y agentes automatizados.

8. ELSE cuenta con distintas herramientas de autoatención para sus usuarios, para el servicio cuenta con herramientas para el registro de incidentes y validación de la atención.

9. Se tiene un promedio mensual de 352 incidentes.

10. Los niveles de servicio se han definido en el numeral 3.2.5 NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS.

11. Se aclara que el personal del contratista deberá de tener EPPs, para su uso cuando se tenga que visitar a una sede de ELSE que requiera contar con estos elementos de protección personal.

12. Se confirma lo indicado, conforme se indica en el numeral 8.3 HORARIO de las Bases, que corresponde al soporte de Primer Nivel.

13. Se confirma lo indicado, conforme se indica en el numeral 8.3 HORARIO de las Bases, que corresponde al soporte de Segundo Nivel.

14. Se confirma lo indicado, conforme se indica en el numeral 8.3 HORARIO de las Bases, que corresponde al soporte de Primer Nivel.

15. Conforme se indica en las bases, el plazo es para ambos tipos de Incidentes en todos los locales donde se presta el servicio.

16. Conforme se indica en las bases, la atención es presencial, se ha detallado en el numeral 8.1 LUGAR, las direcciones de las oficinas donde se prestará el servicio.

17. Los telefonos VoIP (hardware o software) deben de ser compatibles con telefonía SIP de la marca Samsung.

18. Conforme se indica en las bases, el espacio será facilitado en las oficinas de las ciudades de Cusco, Abancay y Puerto Maldonado.

19. Conforme se indica en las bases, el contratista debe prever el mobiliario e infraestructura requerido para su personal en las oficinas de las ciudades de Cusco, Abancay y Puerto Maldonado.

20. Conforme se indica en las bases, el espacio será facilitado en las oficinas de las ciudades de Cusco, Abancay y Puerto Maldonado, además el costo total del alquiler es de S/200.00 más IGV.

21. Se confirma lo indicado, se aclara que el punto a) del numeral 3.2.1 MESA DE AYUDA DE SOPORTE TECNICO hace referencia al soporte microinformático.

22. Se aclara que la cantidad de personal requerido es lo mínimo que debe ofertar el POSTOR y ha sido definido tomando en cuenta las necesidades de ELSE y la experiencia en el servicio, el Postor deberá de presentar su oferta tomando en cuenta lo necesario para cumplir con lo solicitado.

23. ELSE tiene contratado el servicio a otro Contratista, no tiene ninguna relación con el personal de este.

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

null

**Entidad convocante :** EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

**Nomenclatura :** CP-SM-47-2025-ELSE-1

**Nro. de convocatoria :** 1

**Objeto de contratación :** Servicio

**Descripción del objeto :** SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

---

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Con respecto al plazo de prestación de servicio, en las bases indican que: Los servicios se prestarán por el plazo de setecientos treinta (730) días calendario, computados a partir del día consignado en el Acta de Inicio de Servicio. Se tiene un plazo máximo de tres (03) días posteriores a la suscripción del contrato para realizar la implementación de los recursos requeridos para el servicio. Por ello, para mayor exactitud en la oferta se solicita modificar al Anexo N° 4: Declaración Jurada de plazo de prestación de servicio según el siguiente texto: ".....el plazo de setecientos treinta (730) días calendario computados a partir del día consignado en el Acta de Inicio de Servicio en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: -      Literal: -      Página: 22

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, en el Anexo 4 ya se menciona lo solicitado.

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

null

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.		
Nomenclatura :	CP-SM-47-2025-ELSE-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA		

---

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 5**  
**Consulta/Observación:**  
En relación con los requisitos de calificación, específicamente en la experiencia del postor en la especialidad, solicitamos confirmar que el contrato con objeto: MESA DE AYUDA, SOPORTE TECNICO, GESTION DE ACTIVOS TI, SOPORTE DE OPERACIONES Y PROCESOS, se considera dentro de los como servicios similares por estar directamente RELACIONADO al objeto de la presente convocatoria.

**Acápite de las bases :    Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** 27

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
SE ACOGE LA OBSERVACION, los servicios indicados de MESA DE AYUDA, SOPORTE TECNICO, GESTION DE ACTIVOS TI, SOPORTE DE OPERACIONES Y PROCESOS se considerarán como similares.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**  
11. EXPERIENCIA DEL POSTOR  
C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD  
Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de soporte técnico informático en general, servicio de mantenimiento de cableado estructurado, servidores y switches, mesa de ayuda, soporte técnico, gestión de activos ti, soporte de operaciones y procesos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

En relación con los requisitos de calificación, específicamente en la experiencia del postor en la especialidad, solicitamos confirmar que el contrato con objeto: CONTRATO DE PRESTACIÓN SE SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN TERRENO, se considera dentro de los como servicios similares por estar directamente RELACIONADO al objeto de la presente convocatoria.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** 27

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

SE ACOGE LA OBSERVACION, el servicio de SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN TERRENO se considerará como similar.

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

11. EXPERIENCIA DEL POSTOR  
C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de soporte técnico informático en general, servicio de mantenimiento de cableado estructurado, servidores y switches, mesa de ayuda, soporte técnico, gestión de activos ti, soporte de operaciones y procesos, servicios de mesa de ayuda y soporte en terreno.



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Se solicita confirmar que el cumplimiento total de los Términos de Referencia solo se acredita con el ANEXO N° 3

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 14**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, se confirma que el cumplimiento total de los Términos de Referencia se acredita con el ANEXO N° 3 - DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:  
Se solicita aclarar y confirmar que el punto 10. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR como EQUIPAMIENTO y PERSONAL NO CLAVE se acreditan y sustentan al inicio de la prestación del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO ES UNA OBSERVACION, conforme se indica en las bases: la acreditación de los perfiles del personal técnico NO CLAVE, se realizará al inicio de la prestación del servicio, conforme lo indicado en el literal B. PERSONAL NO CLAVE

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código : 20383773378

Fecha de envío : 02/04/2025

Nombre o Razón social : SONDA DEL PERU S.A.

Hora de envío : 15:41:15

**Observación: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Amparándonos en:

1. Directiva N° 001-2019-OSCE/CD ¿Bases y Solicitud de Expresión de Interés Estándar para los procedimientos de selección a convocar en el marco de la Ley N° 30225¿.
2. PRONUNCIAMIENTO N° 077-2022/OSCE-DGR

Solicitamos al comité AGREGAR además del precio, otros factores de evaluación que establezcan las Bases Estándar, tales como, a) SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 9001) SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL, y/o b) SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL - b.1) CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (ISO 45001), y/o b.2) CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (ISO 14001) y/o c) INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA (ISO 37001); los cuales contienen certificación ISO, de acuerdo al CAPÍTULO IV: FACTORES DE EVALUACIÓN de las Bases Estándar aplicables.

Al respecto, cabe señalar que estos factores de evaluación BRINDARÁN UN VALOR AGREGADO AL PARÁMETRO MÍNIMO ESTABLECIDO EN EL REQUERIMIENTO, ya que las Certificaciones ISO tienen como propósito a) garantizar, el cumplimiento de los estándares internacionales referidos a la calidad de los productos y servicios de las empresas (ISO 9001), b.1) a la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001), b.2) a la protección del medio ambiente (ISO 14001) y a c) la gestión antisoborno (ISO 37001); respectivamente.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION.

El Comité de Selección, en atención al requerimiento formulado por el área usuaria, ha definido los requisitos del servicio solicitado considerando exclusivamente aquellos criterios pertinentes y necesarios según la naturaleza del objeto contractual.

En ese sentido, se aclara que el servicio objeto de contratación no implica actividades ni procesos que exijan como condición técnica u operativa la posesión de certificaciones tales como ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 o ISO 37001, ya que el cumplimiento de los estándares mínimos requeridos puede verificarse a través de otros mecanismos establecidos en las bases.

Asimismo, la inclusión de factores de evaluación adicionales debe justificarse en su directa vinculación con el objeto del servicio y no generar restricciones que vulneren el principio de libre competencia, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente de contrataciones del Estado. En el presente caso, la incorporación de las certificaciones señaladas no guarda relación directa ni indispensable con la ejecución técnica del servicio, por lo que no corresponde su inclusión como factores de evaluación.

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

LA RESPUESTA NO ESTÁ EN BASE A LA NATURALEZA DEL SERVICIO

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

Con respecto a la acreditación de la EXPERIENCIAL DEL PERSONAL CLAVE, amparándonos en:  
1. Directiva N° 001-2019-OSCE/CD ¿Bases y Solicitud de Expresión de Interés Estándar para los procedimientos de selección a convocar en el marco de la Ley N° 30225¿

Solicitamos al comité valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. Es decir, aún cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las ACTIVIDADES que realizó el personal corresponden con la función propia del CARGO O PUESTO requerido en las bases.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, la evaluación y calificación de ofertas presentadas al procedimiento de selección se revisará conforme lo establecido en las bases del mismo, las cuales establecen que: "Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

En relación con la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) solicitada para la empresa ganadora de la buena pro, quisiera confirmar a qué documento específico se refieren con el "Estudio de Riesgos". ¿Este corresponde al IPERC o requieren algún otro documento en particular?

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 17

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION. Se aclara que la matriz IPERC es una parte del estudio de riesgos, el postor ganador debe alcanzar además un Informe con la descripción de la metodología utilizada para realizar el Estudio de Riesgos que cumpla lo requerido por la normativa vigente.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 12**

**Consulta/Observación:**

En relación a la formación académica del personal clave: Ingeniero Informático, de sistemas o afines.  
Se solicita confirmar que las carreras afines son aquellas relacionadas a ingenierías o ciencias en tecnologías de la información y comunicación.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION. Se aclara e incorpora que las carreras afines a la solicitada son aquellas relacionadas a ingenierías o ciencias en tecnologías de información y comunicación

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

10.1.2 PERSONAL A. PERSONAL CLAVE  
B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA  
Ingeniero Informático, de sistemas o afines (relacionadas a ingenierías o ciencias en tecnologías de información y comunicación)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos que se amplíe el requisito de formación académica del personal clave a profesionales con el grado de Bachiller.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, el requisito de formación académica exigido al personal clave ha sido definido en función de las competencias profesionales, necesarias para el correcto cumplimiento del objeto contractual, de acuerdo al requerimiento del área usuaria.

En ese sentido, se ha establecido que el personal clave debe contar con título profesional en carreras afines, a fin de asegurar no solo la formación académica, sino también la habilitación para el ejercicio profesional, tal como lo exige la Ley Universitaria y los colegios profesionales cuando se trata de funciones técnicas y de responsabilidad directa sobre servicios estratégicos de soporte TIC.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos que se amplíe el requisito de formación académica del personal clave para que, además del título universitario, se incluya como opción válida presentar profesionales calificados con formación técnica en las siguientes carreras:

Administración y Sistemas o Electrónica o Electrónica de Sistemas Computarizados o Computación o Computación y Sistemas o Computación e Informática o Informática o Sistemas o Redes o Redes y Comunicaciones o Redes y Comunicaciones de datos o Sistemas de información o Soporte y mantenimiento de equipos de computación o Software y sistemas o Electrónica industrial o Redes de Computadoras y Comunicación de Datos o Redes y conectividad o Redes y telecomunicaciones.

Un profesional técnico titulado tiene competencias prácticas específicas que permiten que se pueda desenvolver con la misma efectividad que un profesional universitario.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, el requisito de formación académica exigido al personal clave ha sido definido en función de las competencias profesionales, necesarias para el correcto cumplimiento del objeto contractual, de acuerdo al requerimiento del área usuaria.

En ese sentido, se ha establecido que el personal clave debe contar con título profesional en carreras afines, a fin de asegurar no solo la formación académica, sino también la habilitación para el ejercicio profesional, tal como lo exige la Ley Universitaria y los colegios profesionales cuando se trata de funciones técnicas y de responsabilidad directa sobre servicios estratégicos de soporte TIC.

La participación de personal con formación técnica no ha sido contemplada por el área usuaria, dado que los servicios a contratar involucran funciones de análisis, coordinación, elaboración de informes técnicos y toma de decisiones, que exceden el ámbito operativo-práctico del técnico y se alinean con el perfil profesional universitario.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

Teniendo en cuenta que las instituciones de capacitación emiten constancias o certificados donde indican la cantidad de horas de acuerdos a sus políticas internas (y no necesariamente "horas lectivas".); y en referencia a la duración de las capacitaciones para el personal clave, sírvase confirmar que estas podrán estar expresadas en horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

SE ACOGE LA OBSERVACION, debido a que las instituciones educativas utilizan una diversidad de denominaciones (horas cronológicas, lectivas o académicas) el requerimiento de horas se precisa a: horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.

Asimismo, se deja constancia de que la capacitación deberá estar directamente vinculada al servicio objeto de contratación y cumplir con el mínimo de horas requerido, conforme a lo establecido en las bases.

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

Las horas podrán ser horas cronológica y/o horas lectivas y/o horas académicas

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos confirmar que las capacitaciones solicitada para el personal clave y no clave podrá acreditarse con un certificado emitido por una plataforma de aprendizaje en línea (ejemplo UDEMY).

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, se aclara que se aceptarán certificados de plataformas digitales de educación.

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

B.3.2 CAPACITACIÓN

10.1.2 PERSONAL - A. PERSONAL CLAVE

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otro documento que acredite fehacientemente haber realizado la capacitación, se aceptarán certificados de plataformas digitales de educación

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 17**

**Consulta/Observación:**

En relación a la capacitación del personal clave: 48 horas lectivas, en gestión de redes informáticas. Invocando el principio de Competencia y Libertad de Concurrencia, confirmar que se podrá acreditar con más de 1 curso siempre que la suma dé las horas solicitadas.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, se aclara que las horas de capacitación requeridas podrán ser de uno o más cursos.

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

Las horas de capacitación requeridas podrán ser de uno o más cursos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos se precise si la atención de incidentes fuera del horario regular, con tiempo de respuesta máximo de 2 horas, requiere la presencia de personal on-site, disponibilidad remota o activación bajo demanda, así como el medio de activación del incidente.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 95

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, en las bases no se ubica la página 95.  
Sin embargo, si hace referencia al tiempo de respuesta máximo de atención de dos horas, definido en la característica HORARIO DE ATENCION de la página 22, El soporte podrá ser presencial y/o remota, de acuerdo a lo que se necesite para la atención del incidente.

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

8.3 HORARIO  
El soporte podrá ser presencial y/o remota, de acuerdo a lo que se necesite para la atención del incidente.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 19

Consulta/Observación:  
Se solicita confirmar si el monto de S/ 200.00 por concepto de alquiler mensual incluye o no el IGV, a fin de considerar adecuadamente el costo real en la propuesta económica.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: 96

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO ES UNA OBSERVACION, en las bases no se ubica la página 96.  
Si se hace referencia al costo del alquiler, se aclara que el costo total del alquiler mensual que cobrará ELSE al contratista es de S/ 200.00 más IGV es decir S/ 236.00

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

10.1 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

10.1.1 EQUIPAMIENTO

¿ ELSE alquilará un espacio para instalar el mobiliario y equipos del contratista (El costo total del alquiler que cobrará ELSE al contratista de manera mensual es de S/. 200.00 más IGV.)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 20

Consulta/Observación:  
Solicitamos se detalle el procedimiento de validación y activación de incidentes masivos o críticos fuera del horario habitual, a fin de prever la logística y disponibilidad del personal en los distintos turnos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 94

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO ES UNA OBSERVACION, en las bases no se ubica la página 94.  
En el numeral 3.2.7 ATENCION se indica que el procedimeinto de atención será alcanzado al contratista, se aclara que este procedimiento está alineado a lo recomendado por el framework ITIL.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 21

Consulta/Observación:  
Solicitamos se precise el procedimiento que utilizará ELSE para verificar la 'actividad fuera del alcance del servicio' como causal de penalidad, así como el mecanismo de validación objetiva. Esto con la finalidad de mitigar interpretaciones subjetivas que afecten la ejecución contractual.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: 101

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO ES UNA OBSERVACION, en las bases no se ubica la página 101.

En relación con su consulta sobre el procedimiento para la verificación de la causal ¿actividad fuera del alcance del servicio¿, se precisa lo siguiente:

Tal como se indica en las bases, el procedimiento para la aplicación de penalidades se rige por el Informe Mensual del Administrador del Contrato, sustentado en la ocurrencia de alguno de los supuestos descritos en el numeral 16, referido a "Otras Penalidades".

Específicamente para la causal de "actividades fuera del alcance del servicio", el procedimiento de verificación será ejecutado por el Supervisor del Servicio, quien deberá:

Documentar y comunicar al Supervisor del Contratista, mediante correo electrónico, la ocurrencia de los supuestos aplicables.

Elaborar el informe mensual correspondiente, incluyendo únicamente aquellos casos en los que las situaciones advertidas no hayan sido justificadas de manera oportuna por el Supervisor del Contratista.

Este procedimiento tiene por finalidad asegurar un tratamiento objetivo, documentado y comunicacionalmente formal, que evite interpretaciones subjetivas que puedan afectar la ejecución del contrato.

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

null

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.		
Nomenclatura :	CP-SM-47-2025-ELSE-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA		

---

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 22**

**Consulta/Observación:**  
Solicitamos se precise el tipo, peso estimado y condiciones de traslado de los equipos que deben ser movilizados por el personal técnico del contratista, así como si estos traslados podrían implicar subir equipos por escaleras a pisos sin ascensor. Esto con la finalidad de garantizar condiciones seguras de trabajo y definir si se requerirá herramientas especializadas.

**Acápite de las bases :    Sección:** Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
NO ES UNA OBSERVACION, no se ubica la página -  
Si se hace referencia a las actividades descritas en el numeral 3.2.3 ADMINISTRACION DEL PARQUE COMPUTACIONAL, conforme se indica en las bases se realizará el traslado de Computadoras de Escritorio, Impresoras y Estabilizadores, los equipos son estándares en la industria. Se aclara que si implicará traslado por escaleras y pisos sin ascensor.

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



Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.		
Nomenclatura :	CP-SM-47-2025-ELSE-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA		

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 23**

**Consulta/Observación:**

"Con relación al texto que indica: "Se tiene un plazo máximo de tres (03) días posteriores a la suscripción del contrato para realizar la implementación de los recursos requeridos para el servicio", Se solicita confirmar si dicho plazo corresponde únicamente al inicio formal de la implementación y no a su culminación total. Esto considerando que, por el tipo de servicio y su despliegue en tres sedes regionales (Cusco, Abancay y Puerto Maldonado), se requiere una planificación, contratación y equipamiento que en condiciones normales podría demandar como mínimo un plazo operativo de dos (02) meses."

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, no se ubica la página -  
Si se refiere a los PLAZOS, conforme se indica en las bases el servicio será prestado de manera presencial en las ciudades de Cusco, Abancay y Puerto Maldonado. El plazo máximo de tres (03) días posteriores a la suscripción del contrato se aplica para la implementación total en estas tres sedes.  
El postor debe de tomar en cuenta para la formulación de su propuesta, todas las actividades necesarias para la implementación del servicio.

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

8.2 PLAZO.  
Se tiene un plazo máximo de tres (03) días posteriores a la suscripción del contrato para realizar la implementación total (en todas las sedes) de los recursos requeridos para el servicio.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 24**  
**Consulta/Observación:**  
Solicitamos se proporcione un estimado del volumen mensual de incidentes y requerimientos que se han atendido históricamente en las sedes incluidas en el servicio.

**Acápite de las bases : Sección:** Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
NO ES UNA OBSERVACION, no se ubica la página -  
Se aclara que en promedio se tiene una cantidad mensual de 352 incidentes.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 25**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos se detalle el parque computacional aproximado bajo responsabilidad del contratista, incluyendo el número de estaciones de trabajo, impresoras, dispositivos de red y otros activos de TI. Esta información es necesaria para estimar correctamente la carga de soporte técnico y administrativo

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, no se ubica la página -  
La información solicitada es confidencial y será alcanzada al Contratista del Servicio previa la firma del Acuerdo de Confidencialidad.  
ELSE ha dimensionado la cantidad de recursos requeridos, en base a sus necesidades y experiencias anteriores del servicio.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 26

Consulta/Observación:

Confirmar que el plazo de prestación del servicio de 730 días no considera el periodo de implementación de 02 meses

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO ES UNA OBSERVACION, conforme se indican en las bases el plazó de prestación del servicio se computa a partir del día consignado en el Acta de Inicio de Servicio, el plazo para la implementación de los recursos requeridos para el servicio no forma parte de este plazo.

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

null

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.		
Nomenclatura :	CP-SM-47-2025-ELSE-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA		

---

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 27**

**Consulta/Observación:**

Las bases no indican, mencionan o precisan la cantidad de tickets que atenderá la mesa de ayuda de soporte técnico. En esa línea los postores podríamos incurrir en un error de dimensionamiento y sobre costear o sub dimensionar la cantidad de recursos necesarios. La omisión de este dato clave afecta directamente los principios de eficiencia, transparencia y previsibilidad, recogidos en el artículo 2 de la Ley N.º 30225 ¿ Ley de Contrataciones del Estado, al impedir la elaboración de una oferta técnica y económica realista, basada en condiciones objetivas y conocidas desde el inicio del proceso

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** 19  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

EN LA REDACCION NO SE ENCUENTRA UN REQUERIMIENTO DE CONSULTA / OBSERVACION, en la absolución a la observación 24 se ha detallado la cantidad promedio mensual de incidentes, indicándose que el promedio mensual de incidentes es de 352.  
ELSE ha dimensionado la cantidad de recursos requeridos, en base a sus necesidades y experiencias anteriores del servicio.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 28**

**Consulta/Observación:**

"A fin de poder dimensionar el soporte a la mesa de ayuda de infraestructura TIC se requiere información sobre la cantidad de equipos a atender, la distribución de los mismos y las herramientas a utilizar. Por favor compartir la cantidad equipos de cómputo que forman parte de la cobertura de este servicio, indicando la cantidad de equipos por sede. La omisión de este dato clave afecta directamente los principios de eficiencia, transparencia y previsibilidad, recogidos en el artículo 2 de la Ley N.º 30225 ¿ Ley de Contrataciones del Estado, al impedir la elaboración de una oferta técnica y económica realista, basada en condiciones objetivas y conocidas desde el inicio del proceso"

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** 19

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, la información solicitada es confidencial y será alcanzada al Contratista del Servicio previa la firma del Acuerdo de Confidencialidad.

ELSE ha dimensionado la cantidad de recursos requeridos, en base a sus necesidades y experiencias anteriores del servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 29**

**Consulta/Observación:**

"Las bases solicitan monitorear la red de datos ELSE. Incluye Monitoreo del funcionamiento de Switch, Routers, enlace de datos entre las diferentes sedes. Por favor compartir el mapa de red, el inventario de equipos y enlaces a monitorear y la(s) herramienta (s) que facilitar la entidad para realizar el monitoreo. La falta de información no permitirá realizar un adecuado dimensionamiento"

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                      **Numeral:** -                      **Literal:** -                      **Página:** 19

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, la información solicitada es confidencial y será alcanzada al Contratista del Servicio previa la firma del Acuerdo de Confidencialidad.  
ELSE ha dimensionado la cantidad de recursos requeridos, en base a sus necesidades y experiencias anteriores del servicio.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 30

Consulta/Observación:  
"Las bases solicitan realizar el monitoreo del funcionamiento del Centro de Datos. Incluye Monitoreo de servidores (Software y Hardware), UPSs, aire acondicionado. Por favor compartir el inventario de servidores y sus características. Precisar cuantos físicos y virtuales, indicar sistema operativo. La falta de información no permitirá realizar un adecuado dimensionamiento"

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: -      Literal: -      Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, la información solicitada es confidencial y será alcanzada al Contratista del Servicio previa la firma del Acuerdo de Confidencialidad.  
ELSE ha dimensionado la cantidad de recursos requeridos, en base a sus necesidades y experiencias anteriores del servicio.

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

null



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 31

Consulta/Observación:  
Qué marca y modelo de central telefónica tiene ELSE y que forma parte de la cobertura del servicio de la mesa de ayuda de infraestructura en relación al monitoreo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO ES UNA OBSERVACION, se aclara que ELSE alcanzará el procedimiento para realizar el monitoreo de la Central Telefónica. La información solicitada es confidencial y será alcanzada al Contratista del Servicio previa la firma del Acuerdo de Confidencialidad.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 32**

**Consulta/Observación:**

"En relación al servicio de monitoreo del funcionamiento del Servicio de telefonía del Call Center. Incluye equipamientos y configuración software. Por favor precisar qué equipamiento incluye y a qué se refieren con configuración de software."

Acápite de las bases :Sección: EspecificoNumeral: -Literal: -Página: 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

SE ACOGE PARCIALMENTE LA OBSERVACION, se retira el requerimiento relacionado con el Monitoreo del funcionamiento del servicio de Telefonía del Call Center y se suprimirá de las bases.

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

Se retira el requerimiento relacionado con el Monitoreo del funcionamiento del servicio de Telefonía del Call Center

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 33**

**Consulta/Observación:**

Cual es la diferencia a nivel de cobertura de hw y sw entre el monitoreo del servicio de telefonía del call center y el monitoreo del servicio de telefonía del centro de control?. Indicar cantidad de equipamiento y alcance de cobertura de soporte esperado en relación a la configuración de software.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, se aclara que se retira el requerimiento de monitoreo del Call Center, ELSE alcanzará al inicio del servicio, el procedimiento para realizar el monitoreo del servicio de telefonía del Centro de Control.

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

Se retira el requerimiento relacionado con el Monitoreo del funcionamiento del servicio de Telefonía del Call Center

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 34

Consulta/Observación:  
En relación al servicio de monitoreo del correo corporativo,con qué plataforma de correo cuentan (Marca, versión) y qué cantidad de cuentas de correo tienen configuradas?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, la información solicitada es confidencial y será alcanzada al Contratista del Servicio previa la firma del Acuerdo de Confidencialidad.

ELSE ha dimensionado la cantidad de recursos requeridos, en base a sus necesidades y experiencias anteriores del servicio.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 35

Consulta/Observación:

Cuál es la cobertura del servicio de monitoreo de infraestructura de impresoras. Qué incluye?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO ES UNA OBSERVACION, la información solicitada es confidencial y será alcanzada al Contratista del Servicio previa la firma del Acuerdo de Confidencialidad.

ELSE ha dimensionado la cantidad de recursos requeridos, en base a sus necesidades y experiencias anteriores del servicio.

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

null

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.
Nomenclatura :	CP-SM-47-2025-ELSE-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 36**

**Consulta/Observación:**

"En relación al requerimiento: Visita de soporte a los diferentes locales de ELSE en toda su concesión Por favor indicar las dirección de los locales y la frecuencia de las visitas a realizar."

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, se aclara que las visitas podrán realizarse a las oficinas administrativas y técnicas de ELSE en los departamentos de Cusco, Apurimac y Madre de Dios. La frecuencia de visitas es en promedio de una visita trimestral. Se añade al numeral 8.1 LUGAR la tabla 1 - Lugares de Atención

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

Se añade al numeral 8.1 LUGAR la tabla 1 - Lugares de Atención

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 37**

**Consulta/Observación:**

Por favor compartir el inventario de cámaras de seguridad por sede que forman parte de la cobertura del servicio.

**Acápite de las bases : Sección:** Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, la información solicitada es confidencial y será alcanzada al Contratista del Servicio previa la firma del Acuerdo de Confidencialidad.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 38**

**Consulta/Observación:**

En relación a los servicios que requieren cubrir dentro de la mesa de ayuda de infraestructura. Necesitamos que por favor nos precisen las herramientas y software que facilitará la entidad e indiquen qué herramientas y software deberá incluir el contratista

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, se aclara que ELSE facilitará las herramientas de software requeridas para el monitoreo y gestión de su infraestructura, el equipamiento que debe tener el contratista se define en el numeral 10.1.1 EQUIPAMIENTO de las bases, se aclara que las laptops deben de tener licencia original de un sistema operativo, ELSE instalará en estos equipos licencias de su solución de seguridad (Endpoint).

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

10.1 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

10.1.1 EQUIPAMIENTO

Las laptops de tener licencia original de un sistema operativo, ELSE instalará en estos equipos licencias de su solución de seguridad (Endpoint).



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 39**

**Consulta/Observación:**

Por favor compartir el inventario de equipos que forman parte del parque computacional. Sin esta información, en donde se detalle la cantidad de equipos por cada sede, no se podrá cotizar el servicio de inventario.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, la información solicitada es confidencial y será alcanzada al Contratista del Servicio previa la firma del Acuerdo de Confidencialidad.  
ELSE ha dimensionado la cantidad de recursos requeridos, en base a sus necesidades y experiencia, pues ya cuenta actualmente con este servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 40**

**Consulta/Observación:**

En relación al inventario del parque computacional, por favor indicar frecuencia y entregables esperados.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, se aclara que el inventario del parque institucional se realizará como mínimo una (01) vez al año.

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

3.2.3. ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE COMPUTACIONAL  
(¿) Se realizará como mínimo una (01) vez al año.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 41**

**Consulta/Observación:**

Necesitamos que nos compartan el inventario de software que forma parte de la cobertura de los servicios solicitados.

**Acápite de las bases : Sección:** Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, la información solicitada es confidencial y será alcanzada al Contratista del Servicio previa la firma del Acuerdo de Confidencialidad.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 42

Consulta/Observación:  
Confirmar si el postor deberá incluir una herramienta de inventario de hw y sw o será la entidad quien facilite las herramientas de inventario de hw y sw.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
NO ES UNA OBSERVACION, se aclara que ELSE facilitará la herramienta de inventario de Hw y Sw.

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

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.
Nomenclatura :	CP-SM-47-2025-ELSE-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 43**

**Consulta/Observación:**

Confirmar que todo el personal propuesto por el postor estará ubicado en las instalaciones de ELSE.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, conforme se indican en las bases el personal técnico deberá asistir presencialmente en las sedes de ELSE.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 44**

**Consulta/Observación:**

Confirmar que el postor deberá indicar la marca de la solución propuesta para realizar el servicio de inventario de hw y sw.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 21

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, se aclara que ELSE facilitará la herramienta de inventario de Hw y Sw.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 45**

**Consulta/Observación:**

En relación a los colaboradores que estarán ubicados en las sedes de la entidad, por favor indicar, precisar y compartir los recursos que facilitarán para las diferentes posiciones. Por ejemplo: escritorio , pc’s, teléfonos , impresoras, etc.

**Acápite de las bases : Sección:** Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 21

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, en el numeral 10.1.1. EQUIPAMIENTO de las bases se describe todo el equipamiento que debe proveer el Contratista.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 46**

**Consulta/Observación:**

Confirmar que se debe considerar como mínimo dos meses de implementación, cada vez que se requiere: reclutar, seleccionar, contratar y capacitar al equipo de trabajo y en paralelo se debe levantar información de procesos, procedimientos y documentos actuales que serán utilizados en el servicio y adicionalmente en caso se requiera la implementación de la herramienta de inventario, la misma se deberá instalar y configurar durante la fase de implementación. En su defecto, el requerimiento solo favorecerá al proveedor actual.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 21

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, el servicio requerido es estándar y no requiere especialización, por lo que no justifica un periodo extenso de instalación.

Los postores ya cuentan con toda la información técnica desde la publicación de las bases, lo cual les permite preparar anticipadamente los recursos humanos, herramientas, software y equipos. Además, el contrato se firma luego del consentimiento de la buena pro, lo que da al postor ganador un mayor margen previo de días, para organizar sus recursos.

En el mercado existe una variedad de postores que ofertan el plazo de instalación requerido, conforme se ha demostrado en la indagación de mercado.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 47**

**Consulta/Observación:**

Confirmar que el inventario de equipos se realizará en la fase de implementación.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 21

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, se aclara que si se refiere a la actividad del Inventario de Equipos como mínimo se realizará una vez por año, si se refiere a la revisión de los equipos del Contratista, esta se realizará durante la implementación y prestación del servicio, conforme se indica en las bases.

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

3.2.3. ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE COMPUTACIONAL

(¿) Se realizará como mínimo una (01) vez al año.

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.
Nomenclatura :	CP-SM-47-2025-ELSE-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 48**

**Consulta/Observación:**

Confirmar que tipos de equipo se deben de inventariar al momento de realizar el inventario inicial.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, no existe la página -  
En las bases no se habla de un inventario inicial, se aclara que la actividad de inventario del parque computacional de ELSE (se realizará como mínimo una (01) vez al año), ELSE facilitará la herramienta de inventario.

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

3.2.3. ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE COMPUTACIONAL  
(¿) Se realizará como mínimo una (01) vez al año.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 49**

**Consulta/Observación:**

En relación al horario de Lunes a viernes de 7:30 a 7 p.m. y sábado de 8 .m. a 1 p.m., en las sedes de Abancay y Puerto Maldonado solicitan como mínimo 01 analista. En estricto 01 analista solo podría laborar 48 horas a la semana, bajo el requerimiento horario solicitado la cobertura es de 56.5 horas. a la semana. Confirmar que se requieren 02 Analistas en cada sede parar poder cubrir con la demanda del servicio. Necesitamos que el requerimiento sea transparente, fomente la libre competencia y no encarezca la oferta, en caso de requerir solo una persona, se podría tener flexibilidad en el horario y en mutuo acuerdo cubrir solo las 48 horas laborales por semana.

**Acápíte de las bases : Sección:** Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 22

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

SE ACOGE PARCIALMENTE LA OBSERVACION, ELSE ha definido los horarios de atención de acuerdo a sus necesidades. El postor deberá de proveer lo necesario para cumplir con lo solicitado.

Se aclara que la cantidad de personal requerido es lo mínimo que debe ofertar el POSTOR, este deberá de presentar su oferta tomando en cuenta lo necesario para cumplir con lo solicitado.

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

PAG: 22 NOTA: la cantidad de personal requerido es lo mínimo que debe ofertar el POSTOR, este deberá de presentar su oferta tomando en cuenta lo necesario para cumplir con lo solicitado.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 50

Consulta/Observación:

En relación a la cobertura horaria solicitada, 01 solo recurso no cubre el horario de Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 9 p.m. y sábados y domingos de 8 a.m. a 5 p.m. Por favor confirmar que se requiere 02 recursos como mínimo o en su defecto confirmar que se podrá asignar un horario de 48 horas semanales dentro de ese horario y el resto de horas se atenderán de manera remota con los otros técnicos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION.

ELSE ha definido los horarios de atención conforme a sus necesidades operativas, los cuales se encuentran detallados en los Términos de Referencia.

Se aclara que la cantidad de personal señalada en las bases constituye el mínimo requerido, por lo que el postor puede incluir en su oferta la cantidad de recursos humanos que considere necesarios para cumplir con los niveles de servicio establecidos.

El postor deberá prever todos los recursos que resulten necesarios, ya sea mediante turnos o distribución horaria, a fin de garantizar la atención ininterrumpida dentro del horario requerido y en cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 51

Consulta/Observación:  
En relación al requerimiento de 48 horas lectivas, en gestión de redes informáticas para el perfil del personal clave. Confirmar que se podrá presentar capacitación en cursos similares como: gestión de networking, gestión de redes, fundamentos de networking, CCNA y otros similares cada vez que se evidencie que el contenido de la capacitación guarda relación con la gestión de redes informáticas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge lo solicitado para promover mayor participación de postores, la capacitación solicitada en gestión de redes informáticas podrá acreditarse con cursos de: gestión de networking, gestión de redes, fundamentos de networking, CCNA

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

10.1.2 PERSONAL

A. PERSONAL CLAVE

48 horas , en gestión de redes informáticas (gestión de networking, gestión de redes, fundamentos de networking, CCNA), el cual se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otro documento que acredite fehacientemente haber realizado la capacitación.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 52**

**Consulta/Observación:**

Primer párrafo: Precisar cuál es el plazo para la conformidad: 7 o 15 días; especificar plazos y supuestos

**Acápite de las bases : Sección:** Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 31

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

NO ES UNA OBSERVACION, conforme se indica en las bases el procedimiento se rige a la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado, donde se describen los plazos para las conformidades y los supuestos que solicita. Se aclara que el plazo para la conformidad del servicio es de siete (07) días calendario.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

**Observación: Nro. 53**  
**Consulta/Observación:**  
En este tipo de servicios no hay vicios ocultos, se propone eliminar la cláusula o que el plazo de esta sea de 1 año.

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 32**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Se aclara que el presente procedimiento de selección se rige en el marco de la normativa de contrataciones del Estado, la cual ha dispuesto que la recepción conforme de la Entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos. Las discrepancias referidas a defectos o vicios ocultos son sometidas a conciliación y/o arbitraje. En dicho caso el plazo de caducidad se computa a partir de la conformidad otorgada por la Entidad hasta treinta (30) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo de responsabilidad del contratista previsto en el contrato (art. 173 Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado)

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:41:15

Observación: Nro. 54

Consulta/Observación:  
Se sugiere que sea bajo las reglas de la Cámara de Comercio de Lima, a través de un tribunal arbitral.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20537613484	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	AYESA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:25:11

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Son necesarias guardias 24x7 en cusco

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 8      Literal: 8.3      Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El horario de atención se ha descrito en las bases, se aclara que no son necesarias guardas 24x7.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20537613484	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	AYESA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:25:11

**Consulta:** Nro. 56

**Consulta/Observación:**

Sobre el HORARIO PARA LOS INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO INDICAN:

Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 07:00 p.m.

Sábados de 08:00 a.m. a 01:00 p.m.

Incluye feriados locales y feriados nacionales compensables.

Como mínimo:

En la sede Cusco, de lunes a viernes deben estar presentes tres (03) analistas y los sábados deben estar presente un (01) analista.

DE ACUERDO A LA LEY DE EMPLEABILIDAD

En Perú, la jornada laboral máxima es de 48 horas semanales, distribuidas en 8 horas diarias.

Favor sobre la solicitud de analistas, confirmar si por día se realizarán dos turnos de lunes a viernes, es decir que se contará con un total de 6 analistas con el fin de cumplir el horario solicitado.

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 8      Literal: 8.3      Página: 24

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

ELSE ha definido los horarios de atención de acuerdo a sus necesidades. El postor deberá de proveer lo necesario para cumplir con lo solicitado.

Se aclara que la cantidad de personal requerido es lo mínimo que debe ofertar el POSTOR, este deberá de presentar su oferta tomando en cuenta lo necesario para garantizar la ejecución del servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20537613484	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	AYESA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:25:11

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Sobre el HORARIO PARA LOS INCIDENTES DE INFRAESTRUCTURA TIC (solo sede Cusco)  
Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 09:00 p.m.  
Sábados y Domingos de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.  
Incluye feriados locales y nacionales y feriados nacionales compensables.  
En la sede Cusco, como mínimo debe estar presente un (01) analista.

DE ACUERDO A LA LEY DE EMPLEABILIDAD  
En Perú, la jornada laboral máxima es de 48 horas semanales, distribuidas en 8 horas diarias.  
Favor sobre la solicitud de analista, confirmar que por día se realizarán dos turnos de lunes a viernes, es decir que se contará con un total de 6 analistas con el fin de cumplir el horario solicitado.

Acápíte de las bases : Sección: General      Numeral: 8      Literal: 8.3      Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

ELSE ha definido los horarios de atención de acuerdo a sus necesidades. El postor deberá de proveer lo necesario para cumplir con lo solicitado.  
Se aclara que la cantidad de personal requerido es lo mínimo que debe ofertar el POSTOR, este deberá de presentar su oferta tomando en cuenta lo necesario para garantizar la ejecución del servicio.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20537613484	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	AYESA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:25:11

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

En Cusco entendemos que hay franjas horarias de L-V donde puede haber solo un recurso prestando servicio ¿Es correcto?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 8 Literal: 8.3 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Lo indicado es correcto, Conforme se indica en las bases, para la sede Cusco debe estar presente como mínimo un (01) analista durante el Horario de Atención.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20537613484	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	AYESA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:25:11

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

10. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

10.1 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

10.1.1 EQUIPAMIENTO

ELSE alquilará un espacio para instalar el mobiliario y equipos del contratista (El costo total del alquiler que cobrará ELSE al contratista es de S/. 200.00 mensuales)

Confirmar que el cobro sea por recurso? o por equipamiento.

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 10

Literal: 10.1

Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el costo mensual del alquiler es para el espacio que habilitará ELSE en sus oficinas de Cusco, Abancay y Puerto Maldonado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20537613484	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	AYESA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:25:11

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

INCIDENTES DE INFRAESTRUCTURA TIC (solo sede Cusco)  
Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 09:00 p.m.  
Sábados y Domingos de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.  
Incluye feriados locales y nacionales y feriados nacionales compensables.  
En la sede Cusco, como mínimo debe estar presente un (01) analista.

Favor solicitamos especifiquen el numero de analistas que esperan que trabajen en dos turnos y que cumplan los feriados locales y nacionales y feriados nacionales compensables, recordar que existe la ley de empleabilidad que se encuentra regulada y todas las empresas debemos cumplir

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.1 Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

ELSE ha definido los horarios de atención de acuerdo a sus necesidades. El postor deberá de proveer lo necesario para cumplir con lo solicitado.  
Se aclara que la cantidad de personal requerido es lo mínimo que debe ofertar el POSTOR, este deberá de presentar su oferta tomando en cuenta lo necesario para garantizar la ejecución del servicio.

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

null

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.		
Nomenclatura :	CP-SM-47-2025-ELSE-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA		

Ruc/código :	20537613484	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	AYESA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:25:11

**Consulta:** Nro. 61

**Consulta/Observación:**  
8.2 PLAZO.  
Se tiene un plazo máximo de tres (03) días posteriores a la suscripción del contrato para realizar la implementación de los recursos requeridos para el servicio.

Solicitamos que el plazo se máximo sea de (07) días, esto con el afán de poder cumplir con el principio de igualdad de trato a todos los postores, de acuerdo a la ley de contrataciones.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** 8                    **Literal:** 8.2                    **Página:** 24

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Se acoge lo solicitado, se aclara que el plazo MAXIMO para la instalación del servicio es de siete (07) días.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**  
\* 8.2 PLAZO  
\* 10.1 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR  
10.1.1 EQUIPAMIENTO  
\* CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN  
Se tiene un plazo máximo de siete (07) días posteriores a la suscripción del contrato para realizar la implementación de los recursos requeridos para el servicio.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-47-2025-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA

Ruc/código :	20537613484	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	AYESA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:25:11

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

11. EXPERIENCIA DEL POSTOR

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 250,000.00 (DOSCIENTOS CINCUENTA MIL CON 00/100), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

De acuerdo a la ley de contrataciones y en relación al principio de Libre Concurrencia y Competencia:

SOLICITAMOS QUE Se consideren servicios similares a los siguientes:

Servicio de Soporte y atención a usuarios

Administración de sistemas y soporte TI

Servicio de apoyo para el diseño, desarrollo, documentación y mantenimiento de la herramienta ITSM

Servicios de Soporte a la Gestión de

Cambios y Despliegues

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 11      Literal: 11      Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente lo solicitado, con el fin de propiciar la mayor participación de postores, se aclara que se considerarán como servicios similares a: Servicio de Soporte y atención a usuarios, Administración de sistemas y soporte TI, por tener relación con el objeto del servicio convocado.

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

11. EXPERIENCIA DEL POSTOR

C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de soporte técnico informático en general, servicio de mantenimiento de cableado estructurado, servidores y switches, mesa de ayuda, soporte técnico, gestión de activos ti, soporte de operaciones y procesos, servicios de mesa de ayuda y soporte en terreno, servicio de Soporte y atención a usuarios, Administración de sistemas y soporte TI.



Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.		
Nomenclatura :	CP-SM-47-2025-ELSE-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SOPORTE A USUARIOS E INFRAESTRUCTURA		

Ruc/código :	20600226534	Fecha de envío :	02/04/2025
Nombre o Razón social :	SOLUCIONES DIGITALES RCHC S.A.C.	Hora de envío :	22:36:59

**Consulta: Nro. 63**  
**Consulta/Observación:**  
EN EXPERIENCIA DEL POSTOR  
El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 250,000.00 (DOSCIENTOS CINCUENTA MIL CON 00/100), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de soporte técnico informático en general.

Se solicita al comite de seleccion considerar en experiencia del postor tambien servicio tecnico y servicio de mantenimiento de equipos informaticos.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** III    **Literal:** 3.2 C    **Página:** 27  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**  
Mayor concurrencia de postores  
**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Se acoge lo solicitado, con el fin de propiciar la mayor participación de postores, se aclara que se considerará como servicio similares a: Servicio tecnico y servicio de mantenimiento de equipos informaticos.

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**  
11. EXPERIENCIA DEL POSTOR  
C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD  
Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de soporte técnico informático en general, servicio de mantenimiento de cableado estructurado, servidores y switches, mesa de ayuda, soporte técnico, gestión de activos ti, soporte de operaciones y procesos, servicios de mesa de ayuda y soporte en terreno, servicio de Soporte y atención a usuarios, Administración de sistemas y soporte TI, servicio técnico y servicio de mantenimiento de equipos informáticos.