

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 1

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 LOCACION DE SERVICIOS CENTRO DE SERVICIOS INFORMATICO ALINEADO A LAS BUENAS PRACTICAS DE ITIL (SERVICIO DE MESA DE AYUDA, SOPORTE TECNICO Y SOPORTE A SERVIDORES, se considera dentro de servicios similares por ser directamente relevantes al objeto de la presente convocatoria.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: C Página: 29

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

Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, el servicio requerido es de mesa de ayuda en un sistema de información (software). Los servicios indicados corresponden a hardware y no tienen relación con el objeto 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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Con respecto al plazo de prestación de servicio, en las bases se indica que la etapa Pre-Operativa es a partir del día siguiente de la firma de contrato y por un período máximo de 60 días calendario o hasta que el contratista confirme la capacitación de su personal en el SIELSE, el cual no deberá exceder el plazo de 60 días calendarios. Sin embargo, al no existir una Orden de Servicio, los proveedores se exponen al riesgo de que la Entidad re programe las actividades o visitas debido a la falta de disponibilidad de recursos o a cualquier otro imprevisto, lo que podría generar costos adicionales innecesarios. Adicionalmente, cabe señalar que los pagos se encuentran sujetos la emisión de las órdenes de servicio correspondiente. En este contexto, teniendo en cuenta que el contratista es quien posee el conocimiento actualizado de la necesidad del servicio, con el propósito de garantizar la efectividad y puntualidad en los pagos al proveedor, en virtud al principio de eficacia y eficiencia, solicitamos que el plazo de prestación de servicios de la etapa Pre-Operativa sea a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, y no desde la firma del contrato, a fin de evitar contratiempos que puedan afectar el cumplimiento oportuno de los compromisos establecidos.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** - **Página:** 24

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

Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, la firma del contrato con el postor ganador da inicio a la ejecución de la prestación del servicio. La etapa pre-operativa tiene un plazo MAXIMO de 60 días, la cual puede realizarse en menor tiempo, de acuerdo a la disponibilidad de recursos del contratista, ELSE garantiza los recursos para ofrecer la capacitación requerida. Cabe señalar que para el presente procedimiento de selección no se emitirá ninguna orden de servicio para iniciar con la ejecución de la prestación del servicio, puesto que deriva de un concurso público. Con respecto a los pagos estos se realizarán de acuerdo al numeral 2.5 de las bases de la sección específica, Capítulo II.

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 :	AS-SM-79-2024-ELSE-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE		

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Con respecto al plazo de prestación de servicio, en las bases indican que el plazo es de 730 días calendario en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación. Para mayor exactitud se solicita añadir al Anexo N° 4: Declaración Jurada de plazo de prestación de servicio el siguiente texto: "El servicio tendrá una duración de setecientos treinta (730) días calendario, a partir del día siguiente de suscrito el acta de inicio del servicio, que será luego de terminada la etapa pre-operativa. La etapa Pre-Operativa es a partir del día siguiente de la firma de contrato y por un período máximo de 60 días calendario o hasta que el contratista confirme la capacitación de su personal en el SIELSE, el cual no deberá exceder el plazo de 60 días calendarios."

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** - **Página:** 24

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

Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido que en las bases estandares publicadas por el OSCE en el Anexo N°4 DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO se debe consignar lo siguiente:
[CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

Sin embargo se incluirá en el numeral 1.8 de la seccion especifica de las bases lo siguiente:

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 730 días calendario a partir del día siguiente de suscrito el acta de inicio del servicio, que será luego de terminada la etapa pre-operativa, esta será por un período máximo de 60 días calendario o hasta que el contratista confirme la capacitación de su personal en el SIELSE, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 730 días calendario a partir del día siguiente de suscrito el acta de inicio del servicio, que será luego de terminada la etapa pre-operativa, esta será por un período máximo de 60 días calendario o hasta que el contratista confirme la capacitación de su personal en el SIELSE, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

En los REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO i) Acuerdo de confidencialidad. Se solicita especificar un modelo o indicar que es formato libre del proveedor y si es el caso, qué debe contener como mínimo para ser aceptado.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 2.3 **Literal:** - **Página:** 20

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

Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la observación.
Se aclara que una vez consentida la buena pro, ELSE alcanzará el formato de acuerdo de confidencialidad al postor ganador, el cual incluye términos generales de confidencialidad de la información a gestionar en el servicio indicada en el numeral 12.

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

12. CONFIDENCIALIDAD
El proveedor deberá de firmar un Acuerdo de Confidencialidad para el resguardo de toda la información de ELSE que llegue a conocer durante el desarrollo del contrato.
No podrá reproducir todo o parte, ni podrá suministrar esta información a terceras personas, ni usarlas para fines distintos al propósito del objetivo del presente concurso, la cual es extensiva a las personas a su cargo, siendo responsables frente a Electro Sur Este S.A.A., por los daños y perjuicios que se generen en caso de que la misma no sea respetada. Así mismo, se obliga a la conservación, cuidado y manejo de información.
Una vez consentida la buena pro, ELSE alcanzará el formato de acuerdo de confidencialidad al postor ganador.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se solicita confirmar que el cumplimiento de los TDR - requerimientos técnico mínimos solo se acredita con el ANEXO N° 3

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** - **Página:** 22

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

Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.Se confirma que el cumplimiento de los TDR - requerimientos técnico mínimos se acredita con el ANEXO N° 3

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 :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:
Se solicita que confirmen que el personal NO CLAVE no corresponde presentar en la presentación de oferta, sino en la etapa preoperativa, que es posterior a la Buena Pro

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: - Página: 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):
Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se acoge la observación.Se confirma que la documentacion del personal NO CLAVE no corresponde presentar en la presentación de oferta, sino en la etapa preoperativa, que es posterior al perfeccionamiento 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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En caso ELSE solicite el cambio de un personal de soporte se menciona: El CONTRATISTA deberá realizar el cambio de personal en un plazo máximo de 7 días, tiempo durante el cual el CONTRATISTA deberá asegurar el cumplimiento de los tiempos de atención.

Favor de aclarar ¿De cuántos días es el plazo de respuesta para la aprobación del reemplazo por parte de la Entidad?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que ELSE tiene un plazo máximo de un (01) día hábil para dar respuesta a la propuesta de cambio que alcance el contratista.

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

Personal Requerido

¿-
ELSE tiene un plazo máximo de un (01) día hábil para dar respuesta a la propuesta de cambio que alcance el contratista.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

En línea al cambio de personal, consideramos que 7 días es un tiempo que limita cumplir adecuadamente un proceso de reclutamiento para cubrir un reemplazo permanente.

Se cuenta con procedimientos internos luego de la elección del personal que puede tomar más tiempo de lo previsto. Asimismo, se tiene en consideración que el nuevo ingreso deberá pasar por una fase de capacitación para asegurar que cumpla con los estándares del servicio y el conocimiento necesario para el puesto.

En ese contexto, solicitamos se pueda brindar el reemplazo dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles garantizando el cumplimiento de los tiempos de atención durante ese periodo con un personal de contingencia temporal.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3 Página: 25

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

Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE LA OBSERVACION, el contratista deberá realizar el cambio de personal en un plazo máximo de 15 días calendario. El contratista es responsable de cumplir con los niveles de atención requeridos durante esta etapa.

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

Personal Requerido

¿.

EL CONTRATISTA deberá realizar el cambio de personal en un plazo máximo de 15 días calendario, tiempo durante el cual el CONTRATISTA deberá asegurar el cumplimiento de los tiempos de atención.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Otras Penalidades. Se menciona: 0.1 UP por cada falta de disponibilidad del Analista de Soporte Principal (personal clave). En caso de acumular 3 faltas al mes se deberá de cambiar al Analista.

Se solicita una definición más detallada de lo que se considera una "falta de disponibilidad". Por ejemplo, se podría precisar si se incluye solo ausencias injustificadas o también situaciones fuera del control del proveedor como enfermedad, emergencias familiares o situaciones de fuerza mayor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la falta de disponibilidad se refiere a ausencias injustificadas. En caso exista otro tipo de ausencias el contratista deberá designar (previa a la ausencia) a un Analista de Soporte Principal Temporal y comunicar a ELSE con dos(02) días de anticipación

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

Disponibilidad
¿ 0.1 UP por cada falta de disponibilidad del Analista de Soporte Principal (personal clave). En caso de acumular 3 faltas al mes se deberá de cambiar al Analista.
La falta de disponibilidad se refiere a ausencias injustificadas. En caso exista otro tipo de ausencias el contratista deberá designar (previa a la ausencia) a un Analista de Soporte Principal Temporal y comunicar a ELSE con dos(02) días de anticipación.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

0.1 UP por cada falta de disponibilidad del Analista de Soporte Principal (personal clave). En caso de acumular 3 faltas al mes se deberá de cambiar al Analista.

Se solicita confirmar que, de contar con un personal de contingencia para evitar el impacto negativo en la calidad de servicio en casos de ausencia no se considerará la penalidad. Asimismo, se solicita que los casos de falta puedan ser previamente revisadas, especialmente en los que se demuestre que la ausencia fue excepcional y no recurrente.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la falta de disponibilidad se refiere a ausencias injustificadas. En caso exista otro tipo de ausencias el contratista deberá de designar (previa a la ausencia) a un Analista de Soporte Principal Temporal y comunicar a ELSE con dos(02) días de anticipación y no se aplicará penalidad por este concepto.

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

Disponibilidad

La falta de disponibilidad se refiere a ausencias injustificadas. En caso exista otro tipo de ausencias el contratista deberá de designar (previa a la ausencia) a un Analista de Soporte Principal Temporal y comunicar a ELSE con dos(02) días de anticipación.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

Respecto al personal no clave requerido se menciona: Técnico o bachiller Universitario de Analista Programador / Ingeniero Informático / Ingeniero de Sistemas o carreras técnicas o universitarias en la rama de informática.

Sírvase confirmar que las carreras en la rama de informática son aquellas relacionadas a ingenierías o ciencias en tecnologías de la información.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3 **Literal:** 3 **Página:** 24

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

Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE LA OBSERVACION, se aclara que las carreras en ciencias en tecnologías de la información se encuentran dentro de las ramas de informática:
Técnico o bachiller Universitario de Analista Programador / Ingeniero Informático / Ingeniero de Sistemas o carreras técnicas o universitarias en la rama de informática (ingenierías o ciencias en tecnologías de la información).

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

Personal requerido
Cuatro (04) Analistas de Soporte (NO CLAVE)
¿ Título Técnico o bachiller Universitario de Analista Programador / Ingeniero Informático / Ingeniero de Sistemas o carreras técnicas o universitarias en la rama de informática (ingenierías o ciencias en tecnologías de la información).

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

Nomenclatura :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Respecto a la formación del personal no clave, favor de precisar que se aceptará personal con condición de egresado técnico

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta lo indicado, se aclara que el requerimiento para el personal no clave es: Titulo Técnico o bachiller Universitario de Analista Programador / Ingeniero Informático / Ingeniero de Sistemas o carreras técnicas o universitarias en la rama de informática

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

Personal requerido

Cuatro (04) Analistas de Soporte (NO CLAVE)

Titulo Técnico o bachiller Universitario de Analista Programador / Ingeniero Informático / Ingeniero de Sistemas o carreras técnicas o universitarias en la rama de informática (ingenierías o ciencias en tecnologías de la información).

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

Se menciona: Título Técnico o Universitario de Analista Programador;...

Con la finalidad de lograr una mayor participación de postores y teniendo en consideración que no todas las universidades o centros educativos ofrecen un título específico con esa denominación exacta, se solicita aceptar como válido carreras relacionadas que ofrezcan una base sólida en programación y desarrollo de sistemas tales como Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería de Sistemas e informática, Ingeniería de computación y de Sistemas, Ciencias de la Computación, Análisis y Sistemas, Software y Sistemas e Ingeniería en Software como equivalentes a Analista Programador.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** B.3 **Literal:** B.3.1 **Página:** 30

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

Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE LA OBSERVACION.

Conforme se indican en las bases, se requiere un Analista de Soporte Principal que tenga el Título Técnico o Universitario. Se aclara que existen carreras afines como:Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería de Sistemas e informática, Ingeniería de computación y de Sistemas, Ciencias de la Computación, Análisis y Sistemas, Software y Sistemas e Ingeniería en Software

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

Personal requerido

Un (01) Analista de Soporte Principal (Personal Clave)

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

Titulo Técnico o Universitario; Ingeniero o Bachiller Informático; Ingeniero o Bachiller de Sistemas o carreras afines como:Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería de Sistemas e informática, Ingeniería de computación y de Sistemas, Ciencias de la Computación, Análisis y Sistemas, Software y Sistemas e Ingeniería en Software.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Sobre la formación académica del personal clave, sírvase confirmar que para las carreras mencionadas se podrá acreditar con el título profesional técnico o el grado de Bachiller.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.3 Literal: B.3.1 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se debe acreditar la formación academica del personal clave, de acuerdo a lo establecido a las bases: EI GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En caso GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica 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 :	AS-SM-79-2024-ELSE-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE		

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:
Respecto al requisito de formación académica para el personal clave, con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicita que se acepten carreras afines a las listadas, es decir, ingenierías y ciencias asociadas a las tecnologías de la información. Esto debido que, comparten áreas de conocimiento, habilidades y enfoques comunes en relación al alcance profesional.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.3 Literal: B.3.1 Página: 30

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):
Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACOGE PARCIALMENTE LA OBSERVACION.
Conforme se indican en las bases, se requiere un Analista de Soporte Principal que tenga el Título Técnico o Universitario. Se aclara que existen carreras afines como:Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería de Sistemas e informática, Ingeniería de computación y de Sistemas, Ciencias de la Computación, Análisis y Sistemas, Software y Sistemas e Ingeniería en Software

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Personal requerido
Un (01) Analista de Soporte Principal (Personal Clave)
3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN
B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

Titulo Técnico o Universitario; Ingeniero o Bachiller Informático; Ingeniero o Bachiller de Sistemas o carreras afines como:Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería de Sistemas e informática, Ingeniería de computación y de Sistemas, Ciencias de la Computación, Análisis y Sistemas, Software y Sistemas e Ingeniería en Software.

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

Nomenclatura :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 16

Consulta/Observación:

Sobre la experiencia del personal clave, favor de confirmar que la participación en equipos de trabajo en actividades de desarrollo o soporte o mantenimiento de sistemas de información puede estar incluida dentro de los 2 años en soporte MDA. Asimismo que esta podrá ser acreditada mediante una declaración jurada dado que, la mayoría de certificados detallan principalmente el cargo desempeñado y el plazo de la prestación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.4 Literal: B.4 Página: 30

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

Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE LA OBSERVACION, se aceptará participación con 2 años en soporte MDA (Model-Driven Architecture), considerando a esta una actividad de mantenimiento relacionado con sistemas de información .

La acreditación deberá de ser conforme se indican en las bases, no se aceptarán declaraciones juradas.

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

Personal requerido

Un (01) Analista de Soporte Principal (Personal Clave)

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

¿ Experiencia de dos (02) años en soporte de Mesa de Ayuda a Usuarios del sistema de información SIELSE o sistema de información empresarial (ERP); Participación en equipos de trabajo en actividades de desarrollo o soporte o mantenimiento de sistemas de información o soporte MDA (Model-Driven Architecture).

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 17

Consulta/Observación:

En relación a la experiencia del personal clave, favor de confirmar que es válido considerar cargos afines a soporte de Mesa de Ayuda y/o posiciones donde se haya desempeñado actividades asociadas al puesto solicitado.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** B.4 **Literal:** B.4 **Página:** 30

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

Art 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

O SE ACOGE LA OBSERVACION.

En las bases ya se describe claramente que el personal clave debe tener la experiencia requerida (no se especifica cargos ni puestos).

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

A qué se refiere con el siguiente texto dentro de la "Forma de pago", por favor precisar y/o aclarar, la premisa es que se consideran 24 cuotas:

"Se aplicará prorrateo por los días que no correspondan al ciclo normal de facturación mensual al primer y último mes de la prestación del servicio."

Acápito de las bases : Sección: General Numeral: 2.5 Literal: - Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En un proceso ideal cada cuota debería representar un mes de servicio, sin embargo según la contabilidad de ciertas empresas sus procesos de facturación el primer mes puede incluir más o menos días de un mes de servicio normal y esta variación se compensará en la facturación del último mes.

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 :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

A qué se refiere con el siguiente texto dentro de la "Forma de pago", por favor precisar y/o aclarar, la premisa es que se consideran 24 cuotas:

"Se aplicará prorrateo por los días que no correspondan al ciclo normal de facturación mensual al primer y último mes de la prestación del servicio."

Acápito de las bases : Sección: General Numeral: 2.5 Literal: - Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En un proceso ideal cada cuota debería representar un mes de servicio, sin embargo según la contabilidad de ciertas empresas sus procesos de facturación el primer mes puede incluir más o menos días de un mes de servicio normal y esta variación se compensará en la facturación del último mes.

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 :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

¿Cuántos usuarios y/o colaboradores conforman el Centro de Servicio TIELSE?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Lo solicitado no tiene relación con el requerimiento de mesa de ayuda objeto de la contratación.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

¿Cuál es el indicador de rotación mensual y anual de personal que labora en el Centro de Servicio TIELSE?. La consulta se formula para identificar oportunidades de mejora para reducir la demanda de consultas y/o reporte de incidentes a la mesa de ayuda.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El indice de rotacion mensual del centro de servicio TIELSE es cero y el personal se renueva cada 5 años.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

¿Cuentan con material de formación y brindarán una capacitación al personal que atenderá la mesa de ayuda en relación a la herramienta SIELSE?. Por favor precisar tiempo de capacitación en días y horas y material disponible

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se cuenta con manuales de los módulos del sistema, la capacitación se realiza durante la etapa pre-operativa y el horario se definirá con el contratista, dentro del horario de trabajo de ELSE (de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 5:00 p.m.) con un máximo de 5 horas diarias.

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

Etapa Pre-Operativa

La capacitación al personal que defina el contratista (como maximo 5 personas) en el sistema de información SIELSE se realizará de manera presencial en el local principal de ELSE en la Av. Mariscal Sucre 400 - Urb. Bancopata Santiago, el horario se definirá con el contratista, dentro del horario de trabajo de ELSE (de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 5:00 p.m.) con un máximo de 5 horas diarias. ELSE cuenta con la documentación del sistema.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Cuando indican: "El contratista deberá alcanzar la relación de teléfonos móviles para el inicio del servicio", a qué teléfonos se refieren ?. La consulta se formula por que en la misma sección solicitan que se considere 01 teléfono móvil con comunicación ilimitada y no hacen referencia a varios teléfonos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se aclara a que solo se tendra un(01) teléfono móvil debe tener minutos de comunicación ilimitada a cualquier operador y plan de datos a internet de 10GB como mínimo para uso de mensajería instantánea. Este número será utilizado como punto de contacto por los usuarios de la mesa de ayuda, por lo que el contratista deberá proporcionar el numero del telefono movil para el inicio de servicio.

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

3.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS.
Tipo de Asistencia a usuarios

El contratista deberá proporcionar el numero del telefono movil para el inicio de servicio.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Qué volumen de llamadas mensuales debemos considerar en promedio y cual es el tiempo actual promedio de conversación por llamada.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclarará que el canal más utilizado para el registro y atención de incidentes es el correo electrónico Acceso Remoto y Telefónica cuando se requiera. Se cuenta con un promedio de 1,700 tickets mensuales y un tiempo promedio de atención de 70 minutos

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

3.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS.

Tipo de Asistencia a usuarios

Correo Electrónico, Acceso Remoto y Telefónica cuando se requiera.Se cuenta con un promedio de 1,700 tickets mensuales y un tiempo promedio de atención de 70 minutos.

El contratista deberá proporcionar el número del teléfono móvil para el inicio de servicio.

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

Nomenclatura :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Por favor compartir la plantilla de tickets de los últimos 12 meses para poder entender la demanda y su comportamiento. Necesitamos revisar de esa planilla lo siguiente:

- Cantidad de solicitudes realizadas por área

- Cantidad de tickets tipo: consulta, incidente, requerimiento

- Tiempo promedio de atención

- Demanda por día, semana, mes

- Grupos resolutores

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se cuenta con un promedio de 1,700 tickets mensuales y un tiempo promedio de atención de 70 minutos

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Cuando indican que podrán solicitar con setenta y dos (72) horas de anticipación la atención los días domingo o feriado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hasta un máximo de veinticuatro (24) veces durante la ejecución del contrato. Esto demanda los 5 técnicos de mesa de ayuda o podría ser 01 o 02?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se requiere la presencia mínima de un (01) Analista que pueda dar soporte a todo el sistema de información.

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

Horario de Atención
ELSE podrá solicitar con setenta y dos (72) horas de anticipación la atención los días domingo o feriado (nacionales) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hasta un máximo de veinticuatro (24) veces durante la ejecución del contrato. Se requiere la presencia mínima de un (01) Analista que pueda dar soporte a todo el sistema de información.

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

Nomenclatura :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:
¿Qué herramienta de gestión de servicios alineada a ITIL se utilizará durante la gestión de la mesa de ayuda?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
La entidad cuenta con un módulo de gestión de incidentes en su plataforma SIELSE (desarrollo propio)

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

¿Qué canales de atención utilizan los usuarios para hacer uso del servicio de mesa de ayuda?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclarará que el canal más utilizado para el registro y atención de incidentes es el correo electrónico, acceso remoto y telefonica cuando se requiera.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

En relación al lugar de trabajo, confirmar que se podrá considerar la opción de trabajo en la modalidad Home Office cada vez que se garantice buena calidad en las llamadas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme se indican en las bases, el contratista prestará el servicio desde sus instalaciones. Se aclara que el canal de atención principal es el correo electrónico.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Por favor indicar la cantidad de reuniones presenciales por año con el Supervisor del servicio a fin de estimar los costos de la propuesta económica. Precisar si la reunión será de 01 solo día o se necesitará más días. Necesitamos el detalle para el costeo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por la naturaleza del servicio, no es posible definir a priori la cantidad de reuniones, se aclara que las reuniones podrán ser de manera virtual y/o presencial cuando sea necesario, además que esta tendrá una duración menor a 1 día.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

El "Supervisor" es el "Analista de soporte principal" o es un recurso adicional que se debe considerar. De ser un recurso adicional por favor precisar perfil y porcentaje de asignación que deberá estar dedicado al proyecto (100% o parcial).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El "Supervisor del Contratista" se refiere al "Analista de Soporte Principal".

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

Dice:Supervisor del Contratista
Debe decir: Analista de soporte principal

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

Nomenclatura :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:
¿La etapre operativa de 60 días es adicional a los 24 meses de operación?. No queda si son 24 facturas correspondientes a 24 meses de operación o 22 facturas correspondientes a 22 meses de operación pero bajo un contrato a 24 meses donde 02 meses son de implementación. Por favor, aclarar y precisar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se aclara que el servicio es por 24 meses e inicia posterior a la etapa preopertativa (sin costo para 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 :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿Cuanto tiempo durará la capacitación en el sistema SIELSE que realizará ELSE?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: -

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

Página: 24

Análisis respecto de la consulta u observación:

La capacitación se realiza en la etapa pre-operativa, de acuerdo a lo detallado en las bases

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

¿Se manejará una integración de centrales telefónicas?. Por favor compartir la marca, modelo y soporte de tráfico de Voz IP de su central telefónica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el mayor canal de comunicación es por correo electrónico, se utilizarán llamadas telefónicas cuando sea necesario y no se realizara integración de centrales telefonicas.

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

3.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS.

Tipo de Asistencia a usuarios

Correo Electrónico, Acceso Remoto y Telefónica cuando se requiera.Se cuenta con un promedio de 1,700 tickets mensuales y un tiempo promedio de atención de 70 minutos.

El contratista deberá proporcionar el número del teléfono móvil para el inicio de servicio.

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

Nomenclatura :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

¿Con cuantos técnicos de mesa de ayuda se atiende actualmente el servicio solicitado?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: -

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

Página: 24

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que actualmente se tiene la misma cantidad de personal requerido en el presente proceso.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 36

Consulta/Observación:

En relación a los servicios similares: "al Soporte de ofimática; Desarrollo de sistemas de información; servicios de soporte (Mesa de Ayuda) en software; Desarrollo, pruebas, mantenimiento y actualización de software empresarial en general".

Por favor confirmar que para presentar servicios de soporte de mesa de ayuda en software será válido presentar una declaración jurada aclaratoria del postor precisando que la mesa de ayuda en referencia para evidenciar la experiencia, dentro de su cobertura de servicios tiene la atención de soporte en software y/o a aplicaciones.

Por favor confirmar que para acreditar servicios de soporte de mesa de ayuda en software será válido presentar una declaración jurada del postor precisando que la mesa de ayuda en referencia para evidenciar la experiencia, dentro de su cobertura de servicios tiene la atención de soporte en software y/o a aplicaciones.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 11 **Literal:** - **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LO SOLICITADO

La acreditación deberá de ser conforme se indican en las bases, no se aceptarán declaraciones juradas

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	15:42:41

Observación: Nro. 37

Consulta/Observación:

En la Cláusula décimo sexta Responsabilidad de las partes, se solicita agregar el siguiente lenguaje dentro de la cláusula 16: "Ambas Partes acuerdan que, en todo lo que excluya dolo y/o culpa grave de EL CONTRATISTA en el desarrollo del contrato, será considerado como culpa leve, limitando la responsabilidad de EL CONTRATISTA al 5% del valor total del contrato, incluyendo daños directos, indirectos, ulterior y todo concepto que derive de dicha culpa leve"

Acápite de las bases : Sección: Anexos **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La Cláusula décimo sexta son las utilizadas de la proforma de contrato establecidas en las bases estandares publicadas en el OSCE que no es posible modificar en esta etapa.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 009-2019-OSCE/CD, se considerará que las absoluciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la Entidad se limite a señalar en el Pliego frases como: "Ceñirse a lo establecido en las Bases", "El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento" entre otras. Es así que, en atención a lo señalado, solicitamos a la Entidad confirmar que todas las respuestas que brinde a las consultas y observaciones que efectúen los participantes se encontrarán debidamente sustentadas; siendo que el no cumplir con lo indicado anteriormente constituiría una vulneración a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podría devenir en una elevación por parte de los participantes.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a su consulta,la absolución de las consultas y observaciones formuladas por los participantes serán absueltas con el sustento respectivo.

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 :	AS-SM-79-2024-ELSE-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE		

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Teniendo en consideración que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites "Documentos para la admisión de la oferta", solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral materia de consulta, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1 Literal: . Página: 16
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los postores presentarán la documentación exigidos en el numeral 2.2.1 de las bases del presente procedimiento de selección.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establecen que "La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato", agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.3. del Capítulo II - Del Procedimiento de selección, de las Bases integradas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: . Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los postores presentarán la documentación exigidos en el numeral 2.3. del Capítulo II de las bases integradas del presente procedimiento de selección.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

De corresponder la presentación del requisito de una garantía de fiel cumplimiento del contrato, solicitamos a la Entidad confirmar que en la Carta Fianza que se presente para acreditar dicho requisito, se colocarán los siguientes datos, tal como a continuación se precisa:

- Denominación social de la Entidad: EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.
- Nomenclatura del procedimiento: AS-SM-79-2024-ELSE-1
- Objeto de contratación: SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: a Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

- Se confirma que en la garantía de fiel cumplimiento deberán señalar los datos:
- Denominación social de la Entidad: EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.
 - Nomenclatura del procedimiento: AS-079-2024-ELSE
 - Objeto de contratación: SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el formato de presentación del detalle de los precios unitarios del precio ofertado, quedará a criterio del ganador de la buena pro, esto es, en formato libre.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: h Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el formato de presentación del detalle de los precios unitarios del precio ofertado, quedará a criterio del ganador de la buena pro, esto es, en formato libre.

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 :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada al literal materia de la presente consulta, observamos que se solicita que como parte de los requisitos para el perfeccionamiento del Contrato, el ganador de la buena pro presente un acuerdo de confidencialidad; al respecto, y considerando que dicho acuerdo no forma parte de las presentes Bases, solicitamos retirar dicho requisito o, en su defecto incluir el contenido del acuerdo al momento de la integración de las Bases para revisión de todos los participantes; siendo que, de optar por la segunda opción propuesta, dicho Acuerdo será firmado por ambas partes al momento de la suscripción del Contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: i Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclarará que una vez consentida la buena pro, ELSE alcanzará el formato de acuerdo de confidencialidad al postor ganador, el cual incluye términos generales de confidencialidad de la información a gestionar en el servicio, por lo que será firmada por ambas partes al momento para la firma de 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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

De conformidad a lo establecido en el artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412 y artículo 3 de la Ley N° 31170, los cuales disponen la implementación de mesas de partes digitales/virtuales y notificaciones electrónicas por parte de las Entidades de la Administración Pública; solicitamos a la Entidad confirmar que el ganador de la buena pro podrá optar por presentar los documentos para el perfeccionamiento del Contrato a través de la mesa de partes física o virtual, siendo ambas formas igualmente válidas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo solicitado, tal como señala en el numeral 2.4.PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO de las bases que el postor ganador podrá presentar por mesa de partes fisico o virtual, por lo que se le brinda el link: <https://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html> , el horario de atención se detalla en la misma plataforma. Sin embargo la carta fianza o poliza de caucion será presentado en forma física de corresponder, dentro del plazo establecido en el articulo 141 del 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 :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar el horario de atención de la mesa de partes virtual, para efectos de la remisión de los requisitos para el perfeccionamiento del Contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

- Como se indica en el portal de mesa de partes virtual
1. Todos los documentos enviados entre las 00:00 horas y hasta las 23 horas con 59 minutos y 59 segundos de un día hábil, serán considerados presentados el mismo día.
 - 2 .Para fines del cómputo de plazos los documentos presentados en día inhábil (sábados, domingos y feriados), se consideran presentados el primer día hábil siguiente.

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 :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:
Solicitamos a la Entidad confirmar el horario de atención de la mesa de partes virtual, para efectos de la remisión de los documentos para el pago.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como se indica en el portal de mesa de partes virtual

1. Todos los documentos enviados entre las 00:00 horas y hasta las 23 horas con 59 minutos y 59 segundos de un día hábil, serán considerados presentados el mismo día.

2 .Para fines del cómputo de plazos los documentos presentados en día inhábil (sábados, domingos y feriados), se consideran presentados el primer día hábil siguiente.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, para efectos del pago, la única documentación que estará a cargo del Contratista, será la presentación del comprobante de pago correspondiente; siendo que el Informe de Conformidad es de exclusiva responsabilidad de la Entidad, por lo que de existir demoras en su emisión, esto no afectará el pago a realizar a favor del Contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que para efectos de pago de pago el contratista presentará el Comprobante de pago previo a la presentación de su informe por la prestación de servicio mensual.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Personal Requerido:

Solicitamos a la Entidad confirmar que únicamente podrán requerir el cambio del personal brindado por el Contratista, si cuentan con un motivo justificado, debidamente sustentado y relacionado a las funciones que se encuentre realizando el referido personal en el marco de la prestación del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, en caso ELSE solicite el cambio de un personal de soporte, el procedimiento a seguir sera:

- Comunicación de los motivos de la solicitud al Contratista.
- Respuesta del Contratista (en un plazo no mayor a tres días hábiles)
- Solicitud formal de cambio del personal (en caso corresponda).

Asi mismo, los motivos por los que ELSE podrá solicitar el cambio de un personal de soporte son:

- Inadecuada y/o Incompleta atención de Incidentes
- Personal laborando bajo efectos de alcohol o sustancias alucinógenas
- Personal realizando actividades que no se enmarcan en el procedimiento definido para la atención = 1 UP y cambio de personal

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Personal Requerido:

Con la finalidad de que el requerimiento contenga la descripción precisa de las características del servicio, solicitamos confirmar que los cuatro (04) Analistas de Soporte forman parte del Personal No Clave que requiere la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los Cuatro (04) Analistas de Soporte son personal NO CLAVE, así mismo, conforme se indican en las bases se aclara que el número de Analistas de Soporte solicitado es el mínimo requerido y es referencial. El CONTRATISTA deberá de garantizar los tiempos de atención en el horario establecido , por lo que el postor deberá de considerar en su oferta la cantidad necesaria para cumplir con los Plazos de Atención requeridos.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Lugar de Prestación del Servicio:

A través del Decreto Supremo N° 130-2022-PCM, el Gobierno oficializó el fin del estado de emergencia nacional que se declaró en el año 2020 por las circunstancias que venían afectando la vida y la salud de las personas como consecuencia de la COVID-19. Es así que, se vio por conveniente derogar el Decreto Supremo n.° 016-2022-PCM, así como, los Decretos Supremos n.° 030-2022-PCM, n.° 041-2022-PCM, n.° 058-2022-PCM, n.° 063-2022-PCM, n.° 069-2022-PCM, n.° 076-2022-PCM, n.° 092-2022-PCM, n.° 108-2022-PCM y n.° 118-2022-PCM. En ese sentido, no tendría justificación alguna que se exija el cumplimiento de los ¿Aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Protocolo de Seguridad para evitar el contagio por SARS-COV2 (COVID 19)¿; en base a ello, agradecemos suprimir dichas exigencias.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 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, se suprime: "cumpliendo todas las exigencias requeridas descritas en los ASPECTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO y el PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA EVITAR EL CONTAGIO POR SARS-COV2 (COVID 19)." del Lugar de Prestación del Servicio.

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

Lugar de Prestación del Servicio.

Se suprime: "cumpliendo todas las exigencias requeridas descritas en los ASPECTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO y el PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA EVITAR EL CONTAGIO POR SARS-COV2 (COVID 19)."

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:45:46

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Considerando que al definir el requerimiento no debe incluirse exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación, irrazonables e innecesarias referidas a la calificación de los potenciales postores que limiten o impidan la concurrencia de los mismos u orienten la contratación hacia uno de ellos, solicitamos eliminar el siguiente párrafo:" En caso de acumular 3 faltas al mes se deberá de cambiar al Analista", considerando que el servicio a contratar es un servicio en general, y es el Contratista el responsable de la logística de su personal.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: . Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

ELSE requiere el servicio con niveles de calidad descritos en las bases, las exigencias y motivos para solicitar lo indicado estan descritos claramente en ellas y se ajustan a los estándares de calidad que requiere la Entidad para alcanzar el objetivo del servicio contratado, por lo que se mantiene la penalidad.

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 :	AS-SM-79-2024-ELSE-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE		

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:51:39

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 12 **Literal:** . **Página:** 27
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta lo indicado, se incluirán las exclusiones en el acuerdo de confidencialidad.

No se aplicará en los siguientes casos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

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

12 CONFIDENCIALIDAD.

¿

No se aplicará en los siguientes casos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:51:39

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

A través del Decreto Supremo N° 130-2022-PCM, el Gobierno oficializó el fin del estado de emergencia nacional que se declaró en el año 2020 por las circunstancias que venían afectando la vida y la salud de las personas como consecuencia de la COVID-19. Es así que, se vio por conveniente derogar el Decreto Supremo n.° 016-2022-PCM, así como, los Decretos Supremos n.° 030-2022-PCM, n.° 041-2022-PCM, n.° 058-2022-PCM, n.° 063-2022-PCM, n.° 069-2022-PCM, n.° 076-2022-PCM, n.° 092-2022-PCM, n.° 108-2022-PCM y n.° 118-2022-PCM. En ese sentido, no tendría justificación alguna que se exija el cumplimiento de alguna normativa con la que cuente la Entidad sobre estos supuestos; en base a ello, agradecemos suprimir el numeral 14 de las Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 14 Literal: . Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge lo solicitado, se suprime: "cumpliendo todas las exigencias requeridas descritas en los ASPECTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO y el PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA EVITAR EL CONTAGIO POR SARS-COV2 (COVID 19)." del Lugar de Prestación del Servicio.

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

Lugar de Prestación del Servicio.

Se suprime: "cumpliendo todas las exigencias requeridas descritas en los ASPECTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO y el PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA EVITAR EL CONTAGIO POR SARS-COV2 (COVID 19)."

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:51:39

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Una vez finalizado el contrato, solicitamos a la Entidad precisar el plazo dentro del cual devolverá la garantía de fiel cumplimiento que haya sido presentada en cumplimiento del requerimiento indicado en las Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CLÁUSULA Literal: 7MA Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se devolverá la garantía de fiel cumplimiento a solicitud del contratista dentro de los siguientes 7 días hábiles de recepcionada la solicitud.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:51:39

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

En relación al convenio arbitral incluido en el acápite indicado de las Bases, solicitamos a la Entidad precisar que el tipo de arbitraje será Institucional, toda vez que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 223° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, las controversias que surjan entre las partes se resuelven mediante arbitraje institucional. Asimismo, de acuerdo con el artículo 230° del referido Reglamento, con la finalidad de garantizar que el laudo arbitral sea lo más imparcial posible, indicar de manera expresa que el Tribunal Arbitral que tenga a su cargo la solución de las eventuales controversias que surjan en relación al contrato, estará conformado por tres (3) árbitros. Finalmente, solicitamos se indique que las instituciones arbitrales entre las que se podrá escoger serán el Centro de Solución de Controversias de la PUCP o el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, esto último en concordancia con el artículo 226° del aludido Reglamento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CLÁUSULA Literal: 19NA Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, que según al artículo 223 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del estado, las controversias que surjan entre las partes sobre la ejecución, interpretación, resolución, inexistencia, ineficacia o invalidez del contrato se resuelven mediante conciliación, junta de resolución de disputas o arbitraje institucional, según corresponda y por acuerdo de las partes, por lo que no es necesario precisar en esta etapa 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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:51:39

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Las Bases dicen: El sistema de información SIELSE es el sistema de información empresarial, debiéndose asegurar su operación para cumplir los objetivos empresariales.

Consulta:

Solicitamos confirmar que la atención que garantizará la continuidad de la operación solo será a nivel microinformativo, siendo que para cualquier atención o modificación a la aplicación o código fuente, esta será derivada al proveedor de la entidad o personal interno propietario de la aplicación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.2 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es correcto lo indicado, se aclara que el servicio requiere un NIVEL DE SOPORTE FUNCIONAL (como mínimo Resolución de incidentes operativos, corrección de datos, entrega de información, asesoramiento en el uso del sistema y gestión del escalamiento).

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

3.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS.
Soporte en el Sistema de Información SIELSE

SOPORTE FUNCIONAL al SIELSE (como mínimo Resolución de incidentes operativos, corrección de datos, entrega de información, asesoramiento en el uso del sistema y gestión del escalamiento).

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:51:39

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Infraestructura mínima:

Las Bases dicen: ELSE facilitará el sistema y herramienta de gestión de Tickets e Incidentes.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar cuál es la herramienta ITSM que utiliza y si dicha herramienta cuenta con el soporte vigente del fabricante.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La entidad cuenta con un módulo de gestión de incidentes en su plataforma SIELSE y sí cuenta con el soporte vigente al ser propietario de la herramienta

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:51:39

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Infraestructura mínima:

Las Bases dicen: La VPN a implementar se realizará con un acceso proveído por ELSE a través de un software de cliente VPN a ser instalado en la estación de trabajo del personal de soporte.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que esta última proporcionará la herramienta VPN a implementar y esta se instalará en cada una de las estaciones de trabajo del personal asignado.
Que la herramienta o software VPN cuenta con el soporte vigente del fabricante.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado, ELSE brindará la herramienta de VPN el cual cuenta con el soporte vigente del fabricante

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:59:51

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Infraestructura mínima:

Las Bases dicen: La VPN a implementar se realizará con un acceso proveído por ELSE a través de un software de cliente VPN a ser instalado en la estación de trabajo del personal de soporte.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la herramienta o software VPN cuenta con el soporte vigente del fabricante.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado, ELSE brindará la herramienta de VPN el cual cuenta con el soporte vigente del fabricante

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:59:51

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Lugar de Prestación del Servicio:

Las Bases dicen: En caso de requerir reuniones presenciales en el local de ELSE, el Supervisor del Servicio de ELSE convocará al Supervisor del Contratista con una anticipación de dos (02) días para realizar la reunión, durante el horario de atención del servicio.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que las reuniones presenciales que puedan llevarse a cabo, se realizarán una (01) vez por trimestre.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por la naturaleza del servicio, no es posible definir a priori la cantidad de reuniones, se aclara que las reuniones podrán ser de manera virtual y/o presencial cuando sea necesario.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:59:51

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Etapas Preoperativa:

Las Bases dicen: Coordinar con ELSE para que brinde la capacitación al personal del contratista del servicio de Help Desk en el sistema de Información SIELSE.

Consulta:
Solicitamos confirmar que para efectos de la realización de esta capacitación por parte de la Entidad, esta última cuenta con la información necesaria, relacionada a los manuales, código fuente, matriz de escalamiento, casos de uso, entre otros, para la perfecta capacitación del personal del Contratista.

Acápiteme de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que ELSE cuenta con la documentación del sistema, por ser desarrollo propio.
Se aclara que la capacitación se realiza durante la etapa pre-operativa y el horario se definirá con el contratista, dentro del horario de trabajo de ELSE (de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 5:00 p.m.) con un máximo de 5 horas diarias.ELSE cuenta con la documentación del sistema.

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

Etapas Pre-Operativa
La capacitación al personal que defina el contratista (como maximo 5 personas) en el sistema de información SIELSE se realizará de manera presencial en el local principal de ELSE en la Av. Mariscal Sucre 400 - Urb. Bancopata Santiago, el horario se definirá con el contratista, dentro del horario de trabajo de ELSE (de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 5:00 p.m.) con un máximo de 5 horas diarias. ELSE cuenta con la documentación del sistema.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:01:31

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Las Bases dicen: En cualquier momento, durante el horario de prestación de servicio, ELSE está autorizado a visitar las instalaciones del proveedor / supervisión remota de la disponibilidad del soporte, para supervisar la ejecución del servicio.

Consulta:

Para efectos de las visitas que pueda requerir la Entidad a las instalaciones del Contratista, solicitamos confirmar que la Entidad requerirá dichas visitas con una anticipación de tres (03) horas con la finalidad de coordinar los accesos necesarios para el acceso del personal de ELSE.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: . Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado, en caso se requiera una visita física a las instalaciones del proveedor se solicitará con una anticipación de tres (03) horas.

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

3.2 SUPERVISION DEL SERVICIO

En cualquier momento, durante el horario de prestación de servicio, ELSE está autorizado a visitar las instalaciones del proveedor (avisará con una anticipación de tres (03) horas / supervisión remota (en el momento) de la disponibilidad del soporte, para supervisar la ejecución del servicio.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:01:31

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Plazos de atención:

Solicitamos confirmar que el plazo de atención máximo solicitado hacr referencia a la atención microinformática; siendo que cualquier atención a la aplicación y/o sistema, esta se derivará al proveedor o responsable de la misma para su perfecta atención considerando la pausa respectiva de medición del plazo hasta que el ticket retorne al proveedor de la mesa de servicios.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el servicio requiere un NIVEL DE SOPORTE FUNCIONAL (como mínimo Resolución de incidentes operativos, corrección de datos, entrega de información, asesoramiento en el uso del sistema y gestión del escalamiento) y los plazos de atención estan descritos en las bases.

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

3.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS
Soporte en el Sistema de Información SIELSE

SOPORTE FUNCIONAL al SIELSE (como mínimo Resolución de incidentes operativos, corrección de datos, entrega de información, asesoramiento en el uso del sistema y gestión del escalamiento).

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:01:31

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Analista de Soporte Principal:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad requiere que el personal clave cuente con experiencia en soporte de mesa de ayuda a usuarios del sistema de información SIELSE, esto es, se requiere que en estricto la persona que se proponga cuente necesariamente con experiencia operando el sistema de información SIELSE, sistema que opera la propia Entidad y, por tanto, experiencia con la que solo podría contar el personal del Contratista que actualmente le brinda el servicio, lo cual limitaría la participación del resto de operadores, al establecerse un requerimiento tan irrazonable.

Siendo así y con la finalidad de que su Entidad no transgreda los lineamientos dados en la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, así como los Principios de Libertad de Concurrencia y Competencia, recogidos en los literales a y e del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado; solicitamos retirar todo extremo referido a solicitar que el personal clave que propongan los postores cuente con experiencia en los sistemas SIELSE.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 28

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

Directiva N° 001-2019-OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LO SOLICITADO, conforme se indica en las bases el servicio requerido es específico para el soporte de mesa de ayuda a un sistema de información (SIELSE o ERP), por lo que el postor deberá de considerar que el Analista de Soporte Principal tenga experiencia en el soporte de mesa de ayuda en cualquiera de estos sistemas.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:01:31

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Analista de Soporte Principal:

En línea con la consulta anterior, y con la finalidad de que la experiencia del personal propuesto se evalúe en base a las funciones y actividades que este realizó; solicitamos a la Entidad confirmar que el personal clave que se proponga deberá acreditar contar como mínimo con 2 años de experiencia en soporte help desk (mesa de ayuda) y/o soporte técnico y/o soporte en sistemas de información empresarial y/o liderando equipos de trabajo en actividades de soporte y/o mantenimiento de sistemas de información y/o actividades en soporte tecnológico TI.

Acápites de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta, en los requerimientos para el Analista de Soporte Principal, ya se define la experiencia requerida en el soporte de mesa de ayuda en sistemas de información.

No se aceptan actividades de soporte tecnológico TI (hardware) por que no corresponden a la naturaleza del servicio 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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:01:31

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Analista de Soporte Principal:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar un Analista de Soporte Principal que cuente con el grado de bachiller en las carreras de ingeniería informática y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o afines a las carreras de tecnologías de información; todo ello con la finalidad de acreditar su formación académica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado. La carrera de ingeniería electrónica no es afín al desarrollo de software ni soporte de sistemas de información. Las otras carreras indicadas ya se encuentran descritas como similares.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:01:31

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Analista de Soporte Principal:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar un Analista de Soporte Principal que sea un profesional técnico titulado en las carreras técnicas de administración de redes y comunicación y/o redes de computadoras y comunicación de datos; todo ello con la finalidad de acreditar su formación académica.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, las carreras técnicas de administración de redes y comunicación y/o redes de computadoras y comunicación de datos no son afines al desarrollo de software ni soporte de sistemas de información.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:02:45

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Analista de Soporte (Personal No Clave) ¿ Personal Requerido:

Solicitamos a la Entidad confirmar que también será válido presentar un Analista de Soporte que sea un profesional técnico titulado en las carreras técnicas de administración de redes y comunicación y/o redes de computadoras y comunicación de datos; todo ello con la finalidad de acreditar su formación académica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, las carreras técnicas de administración de redes y comunicación y/o redes de computadoras y comunicación de datos no son afines al desarrollo de software ni soporte de sistemas de información.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:02:45

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Analista de Soporte (Personal No Clave) ¿ Personal Requerido:

Con la finalidad de que la experiencia del personal no clave propuesto se evalúe en base a las funciones y actividades que este realizó; solicitamos a la Entidad confirmar que también será válido que el Analista de Soporte que se proponga deberá acreditar contar como mínimo con 1 año de experiencia en soporte help desk (mesa de ayuda) y/o soporte técnico y/o soporte tecnológico.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, soporte técnico y/o soporte tecnológico no son afines al desarrollo de software ni soporte de sistemas de información.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:02:45

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Procedimiento de Atención:

Para efectos de dimensionar correctamente lo requerido por su Entidad, solicitamos informar la cantidad de incidentes mensuales que se han reportado y/o atendido en los últimos 12 meses.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a su consulta se precisa que se han atendido 20,400 tickets en los últimos 12 meses.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:02:45

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Tipo de Asistencia a Usuarios:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la atención telefónica a los usuarios de ELSE se realizará únicamente a través de las llamadas que estos efectúen al número de teléfono celular que será remitido por el Contratista al inicio del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el tipo de asistencia requerido es remota: se recibe las solicitudes de atencion por correo electrónico y se usa el telefono celular para coordinar la atencion de la solicitud.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:02:45

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

Duración del servicio:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el plazo de ejecución del servicio se contabilizará a partir del día siguiente de la culminación de la etapa preoperativa, fecha que quedará precisada en el Acta de Inicio del Servicio que suscribirán ambas partes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma el plazo de ejecución será a partir del día siguiente de la culminación de la etapa preoperativa, fecha que quedará precisada en el Acta de Inicio del Servicio que suscribirán ambas 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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:04:02

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que cuando se hace mención a la realización de la instalación y operación del servicio, se está haciendo referencia a la etapa preoperativa.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 13 Literal: . Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no corresponde a la etapa pre operativa en el parrafo señalado en el numeral 13 del capitulo III será aplicado en caso el personal realice la instalación y operación del servicio en las instalaciones de ELSE deberá de tener vigente su Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo de corresponder.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:04:02

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Procedimiento de Atención:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, al momento a la integración, se incluya el procedimiento de atención de incidentes, a fin de que este pueda ser revisado por todos los participantes del presente procedimiento de selección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El procedimiento de atención de incidentes se basa en el framework ITIL, los postores deben basarse en estas prácticas para realizar las revisiones que necesiten.

Conforme se indican en las bases, el procedimiento se alcanzará al contratista al día siguiente de la firma de 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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:04:02

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Los Términos de Referencia señalan que el help desk debe atender a todas las empresas clientes que defina ELSE; al respecto, y con la finalidad de dimensionar correctamente el requerimiento, solicitamos a la Entidad indicar la relación de las empresas clientes de ELSE.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el dimensionamiento del servicio se ha realizado tomando en cuenta la cantidad de incidentes gestionados. Con el fin de apoyar en lo solicitado se indican las empresas (no limitativo) a las cuales actualmente se brinda el servicio son: Electro Sur Este, Electro Puno, Sociendad Eléctrica del Sur Oeste, Electro Sur, Electro Ucayali y Adinelsa.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:04:02

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Atención al Cliente de SIELSE:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, al momento a la integración, se incluya el protocolo de atención, a fin de que este pueda ser revisado por todos los participantes del presente procedimiento de selección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme se indican en las bases, el procedimiento se alcanzará al contratista al día siguiente de la firma de 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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:04:02

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

Etapas Pre-Operativa:

Solicitamos confirmar que la capacitación que efectue la Entidad sobre el servicio de help desk en el sistema de información SIELSE, se brindará a todo el equipo que establezca el Contratista.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme se indica en las bases, la capacitación al personal que defina el contratista (comó maximo 5 personas) en el sistema de información SIELSE se realizará de manera presencial en el local principal de ELSE en la Av. Mariscal Sucre 400 - Urb. Bancopata Santiago.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:05:16

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el informe mensual del servicio al que se hace mención en el numeral materia de consulta, hace referencia al informe que elaborará la propia Entidad.

De no ser así, solicitamos a la Entidad eliminar dicha expresión, ya que de ser responsabilidad del contratista, no se ha establecido el contenido que deberá tener dicho informe ni el plazo para su entrega.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como se indica en las bases El Contratista debe alcanzar como entregable un Informe mensual de la prestación de servicio(actividades ejecutadas), este documento es necesario para el trámite de pago que efectuará ELSE, este informe no es el que elaborará el supervisor del servicio de ELSE indicado en el numeral 2.5 de las bases.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:05:16

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

Entregable:

Solicitamos a la Entidad precisar que el plazo con el que cuenta el Contratista para la remisión del informe mensual de la prestación del servicio es dentro de los 7 días hábiles siguientes de culminado un periodo mensual, como máximo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el Informe mensual de la prestación del servicio deberá ser alcanzado en un plazo máximo de tres (03) días calendario de culminado el mes de servicio.

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

3.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS.

Entregable

Informe mensual de la prestación del servicio (actividades ejecutadas), alcanzado en un plazo máximo de tres (03) días calendario de culminado el mes de servicio.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:05:16

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

Entregable:

En línea con la consulta anterior, solicitamos confirmar que el informe mensual de la prestación del servicio podrá ser remitida a través de la mesa de partes física o virtual de la Entidad, siendo ambas formas igualmente válidas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, el entregable podrá ser alcanzado a traves de la mesa de partes fisico o virtual (<https://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html>).

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

3.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS.

Entregable

Informe mensual de la prestación del servicio (actividades ejecutadas), alcanzado en un plazo máximo de tres (03) días hábiles de culminado el mes de servicio, el cual podrá ser alcanzado a traves de la mesa de partes fisico o virtual (<https://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html>).

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:05:16

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

Atención al Cliente de SIELSE:

De la revisión efectuada a la sección materia de consulta, observamos que la Entidad indica que la recepción de solicitudes de atención se realizará a través de correo electrónico; siendo así, y considerando que estamos frente a otro tipo de asistencia a usuarios, solicitamos incluir al correo electrónico como otro medio de comunicación en la sección ¿Tipo de Asistencia a Usuarios¿ del numeral 3.1 de las presentes Bases.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el mayor canal de comunicación es por correo electrónico, se utilizarán llamadas telefónicas cuando sea necesario.

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

3.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS.
Tipo de Asistencia a Usuarios
Correo Electrónico, Acceso Remoto y Telefónica cuando se requiera.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:07:10

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

Para efectos de evitar cualquier imprecisión y/o ambigüedad, solicitamos a la Entidad retirar el término ¿Analista Programador¿ de la presente sección materia de consulta, ya que en efecto no resulta ser una carrera técnica y/o universitaria que exista en el mercado, así como tampoco es el nombre establecido para el personal clave, el cual -en las presentes Bases- ha sido denominado como Analista de Soporte Principal.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE LA OBSERVACION, se aclara que la formación tecnica es en Analista programador:
Titulo Técnico de Analista Programador o Ingeniero o Bachiller Informático; Ingeniero o Bachiller de Sistemas o carreras afines como:Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería de Sistemas e informática, Ingeniería de computación y de Sistemas, Ciencias de la Computación, Análisis y Sistemas, Software y Sistemas e Ingeniería en Software.

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

Personal requerido
Un (01) Analista de Soporte Principal (Personal Clave)
3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN
B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

¿ Titulo Técnico de Analista Programador o Ingeniero o Bachiller Informático; Ingeniero o Bachiller de Sistemas o carreras afines como:Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería de Sistemas e informática, Ingeniería de computación y de Sistemas, Ciencias de la Computación, Análisis y Sistemas, Software y Sistemas e Ingeniería en Software.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:07:10

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido acreditar experiencia en la contratación de servicios de mesa de ayuda, los cuales resultan ser objetos similares a la presente convocatoria.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme se indica en las bases, se requiere el servicio de soporte (Mesa de Ayuda) en software.

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 :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:07:10

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada al literal materia de la presente consulta, observamos que se solicita que el proveedor firme un acuerdo de confidencialidad; al respecto, y considerando que dicho acuerdo no forma parte de las presentes Bases, solicitamos retirar dicho requisito o, en su defecto incluir el contenido del acuerdo al momento de la integración de las Bases para revisión de todos los participantes; siendo que, de optar por la segunda opción propuesta, dicho Acuerdo será firmado por ambas partes al momento de la suscripción del Contrato, siendo responsabilidad de la Entidad tenerlo listo para firma de ambas partes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: . Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclarará que una vez consentida la buena pro, ELSE alcanzará el formato de acuerdo de confidencialidad al postor ganador, el cual incluye términos generales de confidencialidad de la información a gestionar en el 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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:07:10

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

Horario de Atención:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la atención excepcional será únicamente en los feriados locales de las regiones de Cusco, Apurímac y Madre de Dios, no incluyendo dentro de esta atención a los feriados nacionales decretados por el Gobierno.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el horario de atención debe realizarse aún si existieran feriados locales, y feriados compensables decretados por el Gobierno.

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

3.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS.

Horario de Atención

El horario de atención es de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 09:00 p.m. y sábados de 08:00 am a 1:00 p.m., incluye feriados locales para las regiones de Cusco, Apurímac y Madre de Dios y feriados compensables decretados por el Gobierno.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:07:10

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

Horario de Atención:

Solicitamos a la Entidad reducir el plazo de atenciones excepcionales de los días domingos y feriados locales a un máximo de quince (15) veces durante la ejecución del Contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, la cantidad de atenciones requeridas corresponde a las necesidades de ELSE para cumplir el objeto del servicio a contratar.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:07:10

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

Personal Requerido:

Solicitamos a la Entidad confirmar y precisar que el Contratista, de corresponder, realizará el cambio de personal en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, conforme se indican en las bases el plazo máximo es de 7 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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:07:10

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

Personal Requerido:

Solicitamos a la Entidad confirmar que pasados los 3 días hábiles siguiente de envío de la documentación del cambio de personal por parte del Contratista, y sin haber obtenido respuesta por parte de la Entidad, se considerará que el personal propuesto a reemplazar ha sido aprobado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que ELSE tiene un plazo máximo de un (01) día hábil para dar respuesta a la propuesta de cambio que alcance el contratista.

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

Personal Requerido

¿.
ELSE tiene un plazo máximo de un (01) día hábil para dar respuesta a la propuesta de cambio que alcance el contratista.

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

Nomenclatura : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:08:29

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

Personal Requerido:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la documentación requerida para acreditar al personal no clave podrá ser remitida a través de la mesa de partes virtual o física de la Entidad, siendo ambos formas igualmente válidas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la documentación requerida para acreditar al personal no clave podrá ser remitida a través de la mesa de partes virtual o física de la Entidad durante la etapa pre-operativa, conforme se indican en las bases.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:08:29

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

Etapas Preoperativa:

Solicitamos confirmar que las capacitaciones que brinde la Entidad al personal del Contratista podrán ser dictadas de manera virtual.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, conforme se indican en las bases la capacitación al personal que defina el contratista (comó máximo 5 personas) en el sistema de información SIELSE se realizará de manera presencial en el local principal de ELSE en la Av. Mariscal Sucre 400 - Urb. Bancopata Santiago

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:08:29

Observación: Nro. 91

Consulta/Observación:

Confiabilidad:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad establece que se aplicará una penalidad por inadecuada atención del incidente; al respecto, de acuerdo a lo indicado en artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a las penalidades por mora referidas en el artículo 162 de dicho Reglamento, siempre que estas sean, entre otras, objetivas; situación que no ocurre en el presente caso, toda vez que el supuesto de penalidad que pretende aplicar su Entidad se tendría que evaluar en función a la subjetividad del usuario al que se le brinde atención por el incidente, lo cual a todas luces contraviene lo establecido en la normativa.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar el supuesto de penalidad referido a la inadecuada atención del incidente, ya que el mismo supone ser un supuesto subjetivo que dependería única y exclusivamente del criterio del usuario afectado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: . Página: 25

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

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, se aclara que la evaluación de la atención será realizada por el supervisor del servicio (no el usuario afectado), quien determinará si la atención fue realizada cumpliendo el procedimiento de atención. Las penalidades definidas en el numeral 8 corresponden estrictamente a criterios de calidad de la atención de estos tickets.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:08:29

Observación: Nro. 92

Consulta/Observación:

Confiabilidad:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad establece que se aplicará una penalidad por incompleta atención del incidente; al respecto, de acuerdo a lo indicado en artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a las penalidades por mora referidas en el artículo 162 de dicho Reglamento, siempre que estas sean, entre otras, objetivas; situación que no ocurre en el presente caso, toda vez que el supuesto de penalidad que pretende aplicar su Entidad se tendría que evaluar en función a la subjetividad del usuario al que se le brinde atención por el incidente, lo cual a todas luces contraviene lo establecido en la normativa.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar el supuesto de penalidad referido a la incompleta atención del incidente, ya que el mismo supone ser un supuesto subjetivo que dependería única y exclusivamente del criterio del usuario afectado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: . Página: 25

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

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, se aclara que la evaluación de la atención será realizada por el supervisor del servicio (no el usuario afectado), quien determinará si la atención fue realizada cumpliendo el procedimiento de atención. Las penalidades definidas en el numeral 8 corresponden estrictamente a criterios de calidad de la atención de estos tickets.

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:09:11

Observación: Nro. 93

Consulta/Observación:

Confiabilidad:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad establece que se aplicará una penalidad por escalamiento indebido para atención del incidente; al respecto, de acuerdo a lo indicado en artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a las penalidades por mora referidas en el artículo 162 de dicho Reglamento, siempre que estas sean, entre otras, congruentes; situación que no ocurre en el presente caso, toda vez que el supuesto de penalidad que pretende aplicar su Entidad no define qué supone realizar un escalamiento indebido ni cuáles son los criterios para determinar que un escalamiento resultó siendo indebido; por lo que nos encontraríamos frente a un requerimiento impreciso y ambiguo.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar el supuesto de penalidad referido al escalamiento indebido para atención del incidente, ya que el mismo no resulta ser un supuesto debidamente delimitado ni preciso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: . Página: 25

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

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, se aclara que en el procedimiento de atención de incidentes se detalla que existen niveles de atención y que el proceso de escalamiento debe estar acompañado de requisitos de información para que el siguiente nivel pueda continuar la atención del ticket, el supuesto de penalidad se configura cuando el primer nivel de atención no alcanza estos requisitos

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	18:09:11

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el plazo de 10 minutos para el registro y calificación de los incidentes se contabiliza desde que el incidente es reportado por los usuarios, hasta la generación del ticket de atención.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como indica las bases los plazos para el registro y generacion de ticket son:

- 1 - 10 minutos - para el registro del incidente
- 2 - 10 minutos - para la calificación del incidente

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 : AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:51:41

Observación: Nro. 95

Consulta/Observación:

Considerando que en las bases del proceso de selección. en su capítulo 2.5 indican que la documentación para el proceso de pago se realizará entre otras formas a través de <https://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html>. se solicita al comité se reafirme este proceso en su capítulo 3.1. ya que en este únicamente consideran como forma de pago el ingreso de documentos de manera presencial.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 9 Página: 26
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación, el contratista podra presentar su comprobante de pago en mesa de partes fisico o virtual a traves del link: <https://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html>

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

2.5. FORMA DE PAGO

9. Forma de pago

...Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes, sito en la Avenida Mariscal Sucre N° 400 Urbanización Bancopata ¿ Santiago ¿ Cusco o mesa de partes virtual <https://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html>.

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

Nomenclatura :AS-SM-79-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:51:41

Observación: Nro. 96

Consulta/Observación:
CONSIDERANDO QUE EL SERVICIO OBJETO DE CONTRATACIÓN CONSIDERA SOPORTE TÉCNICO, SE SOLICITA AL COMITÉ CONSIDERAR COMO REQUISITO DE CALIFICACION PARA EXPERIENCIA EN LA FACTURACION LOS SERVICIOS DE "SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO"
ESTO A FIN DE PROMOVER EL LIBRE ACCESO Y PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN QUE REALICEN, Y ESTABLECER CONDICIONES DE COMPETENCIA EFECTIVA Y OBTENER LA PROPUESTA MÁS VENTAJOSA PARA SATISFACER EL INTERÉS PÚBLICO QUE SUBYACE A LA CONTRATACIÓN, PRINCIPIOS QUE SE ESTABLECEN EN EL ARTICULO N° 2 DE LA LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
NO SE ACOGE LA OBSERVACION, conforme se indica en las bases, se requiere el servicio de soporte (Mesa de Ayuda) en software y este no es lo mismo que Soporte Técnico Informático
Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
null