

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	PROYECTO ESPECIAL LEGADO
Nomenclatura :	AS-DL 1577-SM-15-2024-PEL-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS, INCIDENTES Y PROBLEMAS PARA LOS JUEGOS BOLIVARIANOS BICENTENARIO 2024

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/07/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:59:05

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se menciona:

C. Experiencia del postor en la especialidad,

Se consideran servicios similares a los siguientes: Diseño y/o implementación de mesa de ayuda y/o atención al usuario y/o servicio técnico y/o Help Desk y/o Outsourcing de personal técnico y/o Service Desk y/o soporte técnico.

CONSULTA: Favor confirmar que aceptarán como servicios similares a los siguientes:

¿ Servicios de Mesa de Ayuda

¿ Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos

¿ Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles.

¿ Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios de la Solución de Emisión de Pasaporte Electrónico

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2, C **Literal:** 3.2, C **Página:** 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para fomentar la mayor participación de postores, se precisa que se aceptarán los siguientes servicios similares que guardan afinidad con el servicio a contratar::

SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y/O SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE A USUARIOS DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL PARA EQUIPOS INFORMATICOS Y/O SERVICIOS DE SOPORTE ONSITE Y/O SERVICIO DE MESA DE AYUDA, MONITOREO Y SOPORTE.

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

Y/O SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y/O SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE A USUARIOS DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL PARA EQUIPOS INFORMATICOS Y/O SERVICIOS DE SOPORTE ONSITE Y/O SERVICIO DE MESA DE AYUDA, MONITOREO Y SOPORTE.

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO
Nomenclatura : AS-DL 1577-SM-15-2024-PEL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS, INCIDENTES Y PROBLEMAS PARA LOS JUEGOS BOLIVARIANOS BICENTENARIO 2024

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/07/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:59:05

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se menciona:

6.5.4.1. Personal clave. Project Manager (PRM)

Certificado PMI, la acreditación será presentada a la firma del contrato.

CONSULTA: Para una mayor participación de postores, favor confirmar que aceptarán también para acreditar este requisito la certificación SCRUM MASTER Vigente (también es gestor de proyectos, con la metodología de gestión de proyectos ágiles).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.5.4.1 Literal: 6.5.4.1 **Página: 31**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para fomentar la mayor participación de postores, se precisa que se aceptarán las siguientes certificaciones PMP y/o PRINCE2 y/o SCRUM MASTER, las cuales deberán estar vigentes

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

y/o SCRUM MASTER (¿) vigentes (¿)

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO
Nomenclatura : AS-DL 1577-SM-15-2024-PEL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS, INCIDENTES Y PROBLEMAS PARA LOS JUEGOS BOLIVARIANOS BICENTENARIO 2024

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/07/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:59:05

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se menciona:

6.5.4.1. Personal clave. Project Manager (PRM)

Titulado en ingeniería electrónica o de sistemas o de computación o de informática o de software o de industrial o de redes y comunicaciones o telecomunicaciones o empresarial o científico de datos o computación.

CONSULTA: Para una mayor participación de postores, favor confirmar que aceptarán también para acreditar este requisito un profesional con el Grado Académico de BACHILLER en ingeniería electrónica o de sistemas o de computación o de informática o de software o de industrial o de redes y comunicaciones o telecomunicaciones o empresarial o científico de datos o computación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.5.4.1 Literal: 6.5.4.1 **Página: 31**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, el personal Clave del proyecto debe tener el título de Profesional.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO
Nomenclatura : AS-DL 1577-SM-15-2024-PEL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS, INCIDENTES Y PROBLEMAS PARA LOS JUEGOS BOLIVARIANOS BICENTENARIO 2024

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/07/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:59:05

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se menciona:

6.5.4.1. Personal clave. Project Manager (PRM)

Titulado en ingeniería electrónica o de sistemas o de computación o de informática o de software o de industrial o de redes y comunicaciones o telecomunicaciones o empresarial o científico de datos o computación.

CONSULTA: Favor confirmar que en caso el postor presente a un profesional Titulado en ingeniería, este debe de estar Colegiado y Habilitado de acuerdo a la Ley 28858 en su artículo primero, y deberá presentar la colegiatura y habilidad para la firma del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.5.4.1 Literal: 6.5.4.1 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los profesionales en Ingeniería solicitados deberán presentar la colegiatura habilitada al inicio de su participación efectiva del contrato.

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

Para los profesionales en Ingeniería se requieren que estos se encuentren debidamente colegiados y habilitados al momento del inicio de su participación efectiva en el servicio.

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO
Nomenclatura : AS-DL 1577-SM-15-2024-PEL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS, INCIDENTES Y PROBLEMAS PARA LOS JUEGOS BOLIVARIANOS BICENTENARIO 2024

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/07/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:59:05

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se menciona:

6.5.4.2. Personal No Clave. Contact Center Team (CCT)

Titulado Técnico informático y/o bachiller en ingeniería Electrónica y/o de sistemas y/o de computación y/o de informática y/o de software y/o de industrial y/o de Redes y comunicaciones y/o telecomunicaciones y/o empresarial y/o científico de datos y/o computación.

CONSULTA: Para una mayor participación de postores, favor confirmar que también aceptarán a técnicos egresados en las carreras siguientes: informático y/o Electrónica y/o de sistemas y/o de computación y/o de informática y/o de software y/o de industrial y/o de Redes y comunicaciones y/o telecomunicaciones y/o empresarial y/o científico de datos y/o computación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6.5.4.2 **Literal:** 6.5.4.2 **Página:** 32
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, el personal requerido debe cumplir con el perfil solicitado.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO
Nomenclatura : AS-DL 1577-SM-15-2024-PEL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS, INCIDENTES Y PROBLEMAS PARA LOS JUEGOS BOLIVARIANOS BICENTENARIO 2024

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/07/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:59:05

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se menciona:

6.5.4.1. Personal clave. Project Manager (PRM)

Certificado PMI, la acreditación será presentada a la firma del contrato.

CONSULTA: Favor confirmar que el certificado PMI debe estar vigente.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.5.4.1 Literal: 6.5.4.1 **Página: 31**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que certificación a PMP debe estar vigente

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

vigentes

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO
Nomenclatura : AS-DL 1577-SM-15-2024-PEL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS, INCIDENTES Y PROBLEMAS PARA LOS JUEGOS BOLIVARIANOS BICENTENARIO 2024

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/07/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:59:05

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Se menciona:

6.5.4.2. Personal No Clave. IT Technical (ITT)

Titulado Técnico informático y/o bachiller en ingeniería Electrónica y/o de sistemas y/o de computación y/o de informática y/o de software y/o de industrial y/o de Redes y comunicaciones y/o telecomunicaciones y/o empresarial y/o científico de datos y/o computación.

CONSULTA: Para una mayor participación de postores, favor confirmar que también aceptarán a técnicos egresados en las carreras siguientes: informático y/o Electrónica y/o de sistemas y/o de computación y/o de informática y/o de software y/o de industrial y/o de Redes y comunicaciones y/o telecomunicaciones y/o empresarial y/o científico de datos y/o computación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.5.4.2 Literal: 6.5.4.2 **Página: 32**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, el personal requerido debe cumplir con el perfil solicitado.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO
Nomenclatura : AS-DL 1577-SM-15-2024-PEL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS, INCIDENTES Y PROBLEMAS PARA LOS JUEGOS BOLIVARIANOS BICENTENARIO 2024

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/07/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:59:05

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Se menciona:

6.5.4.1. Personal clave. Project Manager (PRM)

Certificado PMI, la acreditación será presentada a la firma del contrato.

CONSULTA: Para una mayor participación de postores, favor confirmar que aceptarán también para acreditar este requisito la certificación PRINCE 2 (también es gestor de proyectos, la metodología PRINCE 2 es una técnica de gestión de proyectos flexible, adaptable y centrada en el control.).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.5.4.1 Literal: 6.5.4.1 **Página: 31**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para fomentar la mayor participación de postores, se precisa que se aceptarán las siguientes certificaciones PMP y/o PRINCE2 y/o SCRUM MASTER, las cuales deberán estar vigentes

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

y/o PRINCE 2 (¿) vigentes (¿)

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO
Nomenclatura : AS-DL 1577-SM-15-2024-PEL-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS, INCIDENTES Y PROBLEMAS PARA LOS JUEGOS BOLIVARIANOS BICENTENARIO 2024

Ruc/código :	20604683786	Fecha de envío :	10/07/2024
Nombre o Razón social :	ENERGYNET DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:12:48

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

Favor de confirmar que al solicitar certificado PMI hacen referencia al certificado PMP.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6.5.4.1 Literal: 6.5.4.1 **Página: 31**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación; se aclara que el Certificado PMP (Project Management Profesional) es emitido por la institución PMI (Project Management Institute); en ese sentido, para evitar confusiones se cambiara en el requerimiento.

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

PMP (¿) vigentes (¿)