

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Las garantías deben emitirse a través de algún organismo intermediario?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** a **Página:** 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior . Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías ; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú, en relación a lo señalado en la Sección General Capítulo III numeral 3.3 de las Bases del procedimiento.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

La carta de SAP es de formato libre y debe ser dirigido a Serpost?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2

Literal: j

Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La carta debe ser emitida por SAP y dirigida a SERPOST S.A.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Hasta qué nivel requiere el detalle de precio unitario?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2

Literal: h

Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Debe ser de acuerdo al Formato establecido en las bases (02 decimales)

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Hasta qué nivel requiere la estructura de costos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: j Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esto se definirá en la etapa de presentación de documentos para la suscripción de contrato al postor adjudicado, identificando los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Requiere algún formato específico de Declaración jurada?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: | Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor debe presentar en formato que describa lo solicitado.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se refiere a la seguridad de los equipos (desktop o laptop) asignados a los consultores de soporte?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: m Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se refiere a seguridad en el servicio de soporte de SAP, mas no de las DESKTOP

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Requiere algún formato específico de Declaración jurada?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: n Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor debe presentar en formato que describa lo solicitado.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

A qué se refiere con contratación bajo sistema a suma alzada

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: h Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en el numeral 2.3 requisitos para perfeccionar el contrato en el literal h) incluir solo en caso la contratación bajo el sistema a suma alzada, sin embargo el presente procedimiento de selección se regirá bajo el sistema de contratación de precios unitarios segun lo indicado en el Informe N° 118-ALA/2023 aprobacion de expediente, por consiguiente no se presentará para el perfeccionamiento de contrato.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Este proceso de selección es por relación de items.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: NA Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el procedimiento de selección no se efectuará por items, de acuerdo a lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

En el párrafo: SERPOST brindará la conformidad del servicio, con los ticktes resueltos en el mes correspondiente (punto 11 de los términos de referencia) y de ser el caso se aplicarán las penalidades respectivas para el pago a realizar, indica que sólo se pagará el servicio por ticket resuelto más no por esfuerzo de horas de dedicación en el mes?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: NA Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se pagará por ticket resuelto.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

En el párrafo: SERPOST brindará la conformidad del servicio, con los ticktes resueltos en el mes correspondiente (punto 11 de los términos de referencia) y de ser el caso se aplicarán las penalidades respectivas para el pago a realizar, indica que sólo se pagará el servicio por ticket resuelto más no por esfuerzo de horas de dedicación en el mes?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: NA **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se pagará por ticket resuelto.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

La documentación a presentar es física ? Debemos pedir la conformidad de Serpost con la orden de servicio firmada físicamente o puede ser digital o por correo?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: NA **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la presentación de la documentación puede ser física o a través de la mesa de partes virtual de la entidad. La conformidad se brinda con el cierre del mes de atención.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

La cláusula de reemplazo aplica en caso el consultor o recurso renuncie a nuestra empresa y por consecuencia deje de atender a Serpost?

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2 **Literal:** a **Página:** 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado en el numeral 2 de las bases

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Por qué no se requiere un recurso SD, no cuentan con dicho módulo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 3.2

Literal: B3

Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa solo se debe considerar los módulos indicados en los términos de referencia.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Apéndice A: en el párrafo 3 se indica los módulos de Costos y Presupuesto. No se ha solicitado perfil CO, el consultor FI debe tener conocimiento de CO también o debe incluirse algún perfil CO a demanda. Cuál es el volumen de incidencias en CO.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: NA Literal: A **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el consultor FI debe tener conocimiento de CO, será a demanda.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

La acreditación del monto en proyectos del postor no contiene el tipo de proyectos de revisiones de seguridad SAP, gestión de accesos o roles, acompañamiento en implementaciones o gestión en implementaciones, a diferencia del punto C de la página 41 donde si lo menciona como parte de las acreditaciones. Cuál de los tipos de proyectos permitidos debemos tomar en cuenta para la acreditación?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8,2 Literal: NA Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se debe tomar en cuenta lo señalado en la acreditación indicada en el literal C Experiencia del Postor en la Especialidad página 39 de las bases.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Se menciona el módulo de CO pero no se ha pedido perfil para ello. Añadimos al perfil en el equipo?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: NA Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el consultor FI debe tener conocimiento de CO.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

En la sección donde indica la implementación de Solman, se asume que Serpost cuenta con las licencias de Solman y/o las va a adquirir para el servicio y proveerá de la infraestructura, accesos y soporte necesarios en caso de requerir realizar alguna configuración, instalación, aplicación de nota SAP.

Por responsabilidades hay actividades que deben ser ejecutadas por el administrador del sistema en Serpost a excepción de las tareas específicas relacionadas a la implementación de Solman. Es correcta la premisa o por favor aclarar la expectativa?.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: NA Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que SERPOST cuenta con la licencia de SOLMAN, la infraestructura mínima necesaria para esta implementación deberá ser puesta por el proveedor. Se realizarán las actividades de manera coordinada con el personal de SERPOST para que el servicio funcione de manera correcta.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Para la implementación de Solman, se deben considerar actividades de transferencia al equipo de Soporte de TI o Administración de parte de Serpost? Quién dará soporte a Solman post implementado?.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: NA Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el proveedor debe dar soporte al SOLMAN post implementado.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

La subida de anexos, requiere una validación de la capacidad de los servidores. Es posible dejar esas premisas y que Serpost conozca que puede requerirse un incremento de capacidades en los servidores a medida que se va guardando mas documentación?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: NA **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el equipo a proporcionar debe contar con la capacidad necesaria para la subida de archivos.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

La tarifa inicial va a considerar todos los costos asociados a personal, supervisión, gestión. Sin embargo, vamos a calcular una tarifa diferente para las horas adicionales ya que no deberían contener todos los costos de la implementación del servicio, por ejemplo Solman. Están de acuerdo?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: NA Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, las tarifas deben contener todos los costos que cubren la implementación del servicio.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

No queda claro si la actividad ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES, es una actividad propia de Serpost o debemos tenerla en cuenta como actividad del postor. Revisamos el reglamento pero aun no nos queda claro. Por favor puede explicarnos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1.6 **Literal:** NA **Página:** 5

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa lo señalado en las Bases en la Sección General , numeral 1.6 que los cuestionamientos al pliego de absolutión de consultas y observaciones así como las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones , pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento, asimismo la solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolutión de consultas y observaciones así como las bases integradas se realiza de manera electrónica a través del SEACE

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Considerar que los cursos contendrán una agenda de temas de acuerdo a las horas solicitadas y no necesariamente garantiza que Serpost se vuelva experto en el tema. Sin embargo, si se gestionarán las constancias o certificados. Están de acuerdo con la premisa?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.6 Literal: NA **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los cursos son para el entrenamiento del personal de SERPOST.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Los formatos de Anexos se pueden encontrar en alguna sección del SEACE? No se puede convertir correctamente a WORD para editar.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: NA Literal: NA Página: NA

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que de requerir los formatos deberán remitir su solicitud al correo smunoz@serpost.com.pe para enviar formato en word.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

El reporte ejecutivo mensual debe presentarse de manera impresa en la dirección indicada por Serpost?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.7.2 Literal: NA Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la presentación de la documentación puede ser física o a través de la mesa de partes virtual de la entidad.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

El reporte ejecutivo consolidado debe presentarse de manera impresa en la dirección indicada por Serpost?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.7.3 Literal: NA Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la presentación de la documentación puede ser física o a través de la mesa de partes virtual de la entidad.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

No se especifican tiempos de solución a una incidencia, la medición de SLAs compartirá los tiempos indicados para los requerimientos evolutivos según complejidad?

Acápites de las bases : **Sección:** Específico **Numeral:** 6.4 **Literal:** NA **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los tiempos de solución se encuentran definidos en la página 25.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Cuáles son los criterios en que Serpost clasifica un ticket como crítico o no crítico.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.4 Literal: NA Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que un ticket crítico es aquel que afecta las operaciones del área usuaria y necesita atención inmediata por ejemplo cambios solicitados por SUNAT, ADE, entre otros

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Los SLAS de incidentes, excluirán tiempos de documentación para la entrega final de especificación técnica? Qué plazo se tiene para la entrega del mismo, una vez solucionado el incidente.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.4 Literal: NA Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que Los SLA no incluyen los tiempos de entrega final de documentación. El plazo máximo de la entrega de documentación es de 03 días calendarios.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Se indica que los entregables se entregarán de manera digital, pero dos reportes adicionalmente deben entregarse de forma física (ejecutivo mensual y consolidado) , es correcto?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: NA Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la presentación de la documentación puede ser física o a través de la mesa de partes virtual de la entidad.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

¿En qué casos Serpost considera podría aplicarse una garantía, de acuerdo a su experiencia con otros equipos de soporte?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: NA Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las garantías son aplicadas cuando haya sido cerrado un ticket y que se presenten posteriormente inconvenientes con la solución ya brindada debiendo dar una solución definitiva al requerimiento.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	15:33:14

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Debido a que el servicio incluye costos adicionales no regulares en un servicio de soporte como Implementación de Solman y Capacitaciones, el precio unitario para los dos años será un poco alto, sin embargo, para el cálculo de costo de hora adicional o trabajo fuera de horario, preferimos calcular una tarifa sólo por los recursos exclusivos del servicio y la tarifa bajará considerablemente. Es posible entregar las dos tarifas?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 6 Literal: NA **Página:** 56

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se debe considerar las tarifas como se encuentran referidas en la declaración jurada.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	19:20:11

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Los Certificados de los consultores deben estar vigentes, además, si dichos certificados tienen algún formato en específico y por último el idioma en que deben estar.

Acápites de las bases : Sección: Específico **Numeral:** 1 **Literal:** i,ii **Página:** 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los certificados deben señalar el periodo de los trabajos que acrediten la experiencia solicitada en las bases, el idioma es español.

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

-

Entidad convocante : SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SERPOST S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LOS MODULOS IMPLEMENTADOS EN SERPOST SA (SAP)

Ruc/código :	20101071562	Fecha de envío :	09/03/2023
Nombre o Razón social :	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	Hora de envío :	19:20:11

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Las firmas a entregar de los documentos o anexos, deben ser legalizados notarialmente?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: NA Literal: NA Página: NA

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los documentos deben ser proporcionados como se señala en las bases del presente procedimiento en el numeral 2.2 contenido de ofertas literal f) la promesa de consorcio con firmas legalizadas , de ser el caso.

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

-