

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura :	CP-SM-28-2024-HDNA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código : 20481944431  
Nombre o Razón social : A&S CONSULTORES SAC

Fecha de envío : 05/11/2024  
Hora de envío : 15:01:51

## Observación: Nro. 1

### Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en el numeral 5.1.2 Procesos de Gestión en las páginas 22 y 23, se debe diseñar, documentar, implementar y configurar la Gestión de Accesos, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de Terceros y Garantías y Gestión de Calidad de Servicio en la herramienta de gestión de tickets, pero estos procesos no son procesos ITIL y no corresponden a una herramienta de Mesa de Ayuda.

Luego, en aplicación del principio de transparencia que rige las Contrataciones del Estado, donde se indica expresamente que ¿Las Entidades proporcionan información clara y coherente¿, solicitamos se precise con claridad los procesos ITIL que la herramienta de Mesa de Ayuda debe tener certificados en ITIL y la manera en que se debe acreditar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.2 Página: 22

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

Se solicita cumplir con los Principios de Razonabilidad y Eficiencia especificando lo solicitado.

### Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, EL CONTRATISTA deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de control de tickets los siguientes procesos, alineados a ITIL:

- Gestión de la configuración
- Gestión del catalogo de servicios
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de eventos
- Gestión de incidentes
- Gestión de requerimientos
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Gestión del conocimiento

Adicionalmente tener presente los procesos complementarios, los cuales deberán ser gestionados ya que son parte del servicio:

- Gestión de accesos
- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la capacidad
- Gestión de terceros y garantías
- Gestión de calidad del servicio.

La manera en que se debe acreditar será mediante la herramienta PinkVERIFY o similar que sea reconocida.

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

Punto 5.1.2.

EL CONTRATISTA deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de control de tickets (herramienta ITSM) los siguientes procesos, alineados a ITIL:

- Gestión de la configuración
- Gestión del catálogo de servicios
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de eventos
- Gestión de incidentes
- Gestión de requerimientos
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Gestión del conocimiento

Adicionalmente tener presente los procesos complementarios, los cuales deberán ser gestionados ya que son parte del servicio:

- Gestión de accesos

**Entidad convocante :** EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

**Nomenclatura :** CP-SM-28-2024-HDNA-1

**Nro. de convocatoria :** 1

**Objeto de contratación :** Servicio

**Descripción del objeto :** SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

---

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la capacidad
- Gestión de terceros y garantías
- Gestión de calidad del servicio.

Es responsabilidad del CONTRATISTA ejecutar lo antes indicado, con la aceptación de LAS EMPRESAS.

La herramienta ITSM será acreditada mediante la pagina web de PinkVERIFY o similar.

La herramienta ITSM que el contratista provea deberá ser actualizada a la última versión estable, a lo largo de la relación contractual

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20600689569	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.	Hora de envío :	16:18:10

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Sobre Traslado: 5.1.3.6. Provisión, cambio, reposición de repuestos y materiales: (pag14-15) ¿Tratándose de sedes que no dispongan de equipos de respaldo, será responsabilidad de LAS EMPRESAS el traslado de dichos equipos a las respectivas sedes¿

Por favor confirmar con que tiempo se contará para realizar este traslado de equipos, así como confirmar que no será responsabilidad del proveedor ningún tema asociado a pérdida o deterioro o robo, así como ninguna aplicación de penalidad.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.1.3.6. Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, respecto al tiempo para el traslado de los equipos de respaldo, LAS EMPRESAS (del grupo DISTRILUZ) coordinarán entre sus SEDES el traslado de los mismos de acuerdo a la disponibilidad de las unidades móviles. Al ser esto responsabilidad de LAS EMPRESAS se confirma que EL PROVEEDOR no tiene responsabilidad asociada a pérdida, deterioro o robo durante el traslado; ni tampoco penalidad en la demora del mismo.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20600689569	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.	Hora de envío :	16:18:10

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Acorde a lo indicado en la parte de "Procesos de Gestión" donde se indica que "EL CONTRATISTA deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos, alineados a ITIL, complementado con otras prácticas de gestión relevantes para las operaciones del servicio", donde aparecen indicados: "Gestión de Accesos, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de Terceros y Garantías y Gestión de Calidad de Servicio" en la herramienta de gestión de tickets, sin embargo estos procesos No son de una herramienta de Mesa de Ayuda o Mesa de Servicios con procesos ITIL.

De lo indicado por favor confirmar de manera puntual los procesos certificados ITIL que requieren para la herramienta, los cuales deberán ser sustentados en la propuesta.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.1.2. Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, EL CONTRATISTA deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de control de tickets los siguientes procesos, alineados a ITIL:

- Gestión de la configuración
- Gestión del catalogo de servicios
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de eventos
- Gestión de incidentes
- Gestión de requerimientos
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Gestión del conocimiento

Adicionalmente tener presente los procesos complementarios, los cuales deberán ser gestionados ya que son parte del servicio:

- Gestión de accesos
- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la capacidad
- Gestión de terceros y garantias
- Gestión de calidad del servicio.

La manera en que se debe acreditar será mediante la herramienta PinkVERIFY o similar que sea reconocida.

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

Punto 5.1.2.

EL CONTRATISTA deberá diseñar,documentar,implementar y configurar en la herramienta de control de tickets (herramienta ITSM)los siguientes procesos,alineados a ITIL:

- Gestión de la configuración
- Gestión del catálogo de servicios
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de eventos
- Gestión de incidentes
- Gestión de requerimientos
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Gestión del conocimiento

Adicionalmente tener presente los procesos complementarios, los cuales deberán ser gestionados ya que son parte del servicio:

- Gestión de accesos

**Entidad convocante :** EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

**Nomenclatura :** CP-SM-28-2024-HDNA-1

**Nro. de convocatoria :** 1

**Objeto de contratación :** Servicio

**Descripción del objeto :** SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

---

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la capacidad
- Gestión de terceros y garantías
- Gestión de calidad del servicio.

Es responsabilidad del CONTRATISTA ejecutar lo antes indicado, con la aceptación de LAS EMPRESAS.

La herramienta ITSM será acreditada mediante la pagina web de PinkVERIFY o similar.

La herramienta ITSM que el contratista provea deberá ser actualizada a la última versión estable, a lo largo de la relación contractual.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20600689569	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.	Hora de envío :	16:18:10

**Observación: Nro. 4**  
**Consulta/Observación:**  
REQUISITOS DE CALIFICACIÓN, CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE.

Se solicita que para el sustento de personal clave se presente en la parte de calificación de la oferta a:

- \*Un (01) Jefe de Servicio
- \*Un (01) Supervisor de Mesa de Ayuda TIC
- \*Mínimo Cinco (05) Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC
- \*Cinco (05) Técnico(s) para Soporte en Sitio
- \*Un (01) Gestor de Procesos ITIL

Lo cual hace un acumulado de 13 profesionales sólo para ser Postor, lo que calificados de una solicitud desproporcionada, la cual podría ser aplicable para la firma de contrato pero no en esta etapa y pedimos puedan reconsiderarla.

Por favor confirmar, que por Principios de Libre Concurrencia y Participación de Postores, a fin de tener una convocatoria competitiva y transparente, así como por Principio de Razonabilidad y Transparencia, se pueda solicitar a la presentación de la oferta los perfiles de:

- \*Un (01) Jefe de Servicio
- \*Un (01) Supervisor de Mesa de Ayuda TIC

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                      **Numeral:** 3.2.                      **Literal:** B.3.                      **Página:** 71

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

Principios de Concurrencia y Participación de Postores, Principio de Razonabilidad y Transparencia

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

Se acoge parcialmente, el personal clave es el Jefe de Servicio y Supervisor de mesa de ayuda TIC, cuya documentación de acreditación deberá ser presentada como requisitos de calificación.  
El personal no clave son:

- \*Mínimo Cinco (05) Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC
- \*Cinco (05) Técnico(s) para Soporte en Sitio
- \*Un (01) Gestor de Procesos ITIL

y sus documentos de acreditación serán presentados en el perfeccionamiento del contrato.

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

En el numeral 5.11.2 "Del personal" de los TDR, adicionar "(Personal Clave)" al Jefe de Servicio y Supervisor de mesa de ayuda TIC.  
Adicionalmente al finalizar el párrafo 5.11.2.2 adicionar "Personal No Clave (Perfeccionamiento de contrato) - Se acreditará en la etapa de perfeccionamiento del contrato, los perfiles de los Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC; Técnico(s) para Soporte en Sitio y Gestor de Procesos ITIL (FORMACION ACADEMICA; CAPACITACION; EXPERIENCIA DEL PERSONAL)."

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:  
LAS EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario).  
CONSULTA: Cual es su ancho de banda actual.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa que el ancho de banda actual es de 10MB para el enlace primario y de 15MB para el enlace secundario. El enlace primario y enlace de contingencia son con diferentes proveedores de telecomunicaciones.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:  
Se modifica el párrafo de la sección 5.1.1 (TDR)  
Debe decir:  
(..)  
LAS EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario). Actualmente el ancho de banda es de 10MB para el enlace primario y de 15MB para el enlace de contingencia, ambos de tecnología MPLS (no son enlaces de internet). El enlace primario y de contingencia son con diferentes proveedores de telecomunicaciones, dichos enlaces dedicados son punto a punto, desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ. La proyección de crecimiento del enlace principal podría ser de 15MB.  
(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

¿ IVR (mensaje de bienvenida y mensajes predefinidos con el cliente), a definir juntamente con LAS EMPRESAS, con la línea telefónica exclusiva para LAS EMPRESAS y con la capacidad para atención de llamadas simultaneas.

¿ ACD (distribución automática de llamadas).

CONSULTA: Como será la interconexión entre las centrales telefónicas del contratista y las empresas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la interconexión entre las centrales telefónicas de EL CONTRATISTA y LAS EMPRESAS se realizará a través de los dos enlaces (primario y secundario), cuya configuración se realizará en conjunto con LAS EMPRESAS.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

¿ IVR (mensaje de bienvenida y mensajes predefinidos con el cliente), a definir juntamente con LAS EMPRESAS, con la línea telefónica exclusiva para LAS EMPRESAS y con la capacidad para atención de llamadas simultaneas.

¿ ACD (distribución automática de llamadas).

CONSULTA: Que central telefónica tienen las empresas, marca, modelo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la central telefónica de LAS EMPRESAS es CALL MANAGER marca CISCO Unified CM, versión 12.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

¿ IVR (mensaje de bienvenida y mensajes predefinidos con el cliente), a definir juntamente con LAS EMPRESAS, con la línea telefónica exclusiva para LAS EMPRESAS y con la capacidad para atención de llamadas simultaneas.

¿ ACD (distribución automática de llamadas).

CONSULTA: Favor indicar si se podría considerar que el contratista utilice una línea fija o un 0800.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que este requisito no es necesario ya que actualmente el uso del 0800 es casi nulo por parte de LAS EMPRESAS.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

El usuario podrá auto atenderse, reportar un incidente o registrar su requerimiento a través de los siguientes canales de atención:

¿ Correo electrónico.

CONSULTA: Favor indicar si el correo electrónico será proporcionado por las Empresas de Distriluz o por el contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.1 Literal: 5.1.3.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el correo electrónico será proporcionado por las empresas en la fase preoperativa

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

Debe decir: (en 5.1.3.1 TDR)

(...)

- Correo electrónico (será proporcionado por LAS EMPRESAS en la etapa preoperativa. Dicho correo tiene asignada una suscripción M365 E3).

(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Soporte para las Sedes principales de LAS EMPRESAS  
EL CONTRATISTA deberá tener presencia local externa a LAS EMPRESAS en las ciudades donde se encuentran ubicadas las sedes principales, brindando atención a demanda y cumpliendo los SLA establecidos.  
CONSULTA: Favor confirmar que el personal N2 no va a estar fijo in-situ en las sedes principales de las empresas de DISTRILUZ, sino en las instalaciones del proveedor y éste se apersonará a las sedes principales de las empresas de DISTRILUZ, cuando lo requieran.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.3 Literal: 5.1.3.3 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el soporte N2 deberá contar con presencia local externa, es decir, ubicarse en las instalaciones de EL CONTRATISTA, en las ciudades donde están las sedes principales y se movilizará a estas sedes únicamente cuando se requiera su intervención.

Aclaración adicional:

En caso de que alguna de LAS EMPRESAS requiera la presencia local interna del soporte N2 en sitio, los costos de estadía del personal, incluyendo alquiler, servicios e internet, serán asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Soporte para las Sedes principales de LAS EMPRESAS

En caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet) los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA.

CONSULTA: Favor indicar a que se refiere con alquiler de espacio rotulado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.3 Literal: 5.1.3.3 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el término "alquiler de espacio rotulado" se refiere a un área designada y señalizada específicamente para el personal de soporte de segundo nivel (N2), en caso de que LAS EMPRESAS opten por contar con presencia local interna del soporte en sitio.

En este contexto, cualquier costo relacionado con el acondicionamiento y uso de este espacio, incluyendo los servicios mencionados, será responsabilidad de LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Soporte para las Sedes principales de LAS EMPRESAS  
En caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet) los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA.  
CONSULTA: Favor confirmar que el soporte en sitio N2 sólo se refiere para las sedes del anexo 5.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.3 Literal: 5.1.3.3 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el soporte en sitio N2 se brindará en las direcciones especificadas en cada sede descritas en el anexo 5, es necesario un soporte N2 por cada SEDE descrita en el anexo 5 (TDR), a excepción de la sede Trujillo donde se requiere dos soportes N2.

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

Se actualiza la tabla del Anexo 5 (TDR), de las bases integradas, agregándose la columna "Cantidad Soporte N2"

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Provisión, cambio, reposición de repuestos y materiales

Esta actividad está orientada a mantener la operatividad de los equipos de cómputo personal ante fallas técnicas de algún componente del equipo, proporcionando los repuestos necesarios a fin de retornar el equipo a su operatividad, de acuerdo con las especificaciones técnicas que el equipo y/o componente requiera según los estándares de LAS EMPRESAS.

CONSULTA: Favor indicar quien se encargará de proporcionar los repuestos necesarios, el Proveedor o las Empresas de DISTRILUZ.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.6 Literal: 5.1.3.6 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS proporcionarán los repuestos necesarios para mantener la operatividad de los equipos propios. En caso de equipos rentados, EL CONTRATISTA deberá gestionar mediante el servicio de Mesa de Ayuda, la garantía ante los proveedores correspondientes.

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

Debe decir: (en TDR)

5.1.3.6. Provisión, cambio, reposición de repuestos y materiales

"Esta actividad está orientada a mantener la operatividad de los equipos de cómputo personal ante fallas técnicas de algún componente del equipo, proporcionando los repuestos necesarios a fin de retornar el equipo a su operatividad, de acuerdo con las especificaciones técnicas que el equipo y/o componente requiera según los estándares de LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS proporcionarán los repuestos necesarios para mantener la operatividad de los equipos propios. En caso de equipos rentados, EL CONTRATISTA deberá gestionar mediante el servicio de Mesa de Ayuda, la garantía ante los proveedores correspondientes.

El Anexo N° 03 especifica el inventario de equipos que se encuentran incluidos en el rubro de provisión, cambio y reposición de repuestos, a este listado se deberán omitir los equipos que se encuentren en garantía en el momento del incidente.

(...)"

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Funciones generales:

c. Llevar un control, utilizando el aplicativo de gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS, de todos los cambios efectuados en sus componentes hasta su baja definitiva.

d. Mantener actualizada la base de datos sobre el software Instalado en cada equipo.

Todo movimiento de equipos, incluyendo los no autorizados, deberán actualizarse en los registros de LAS EMPRESAS.

EL CONTRATISTA deberá informar al Administrador del Contrato de LAS EMPRESAS sobre los movimientos de equipos no autorizados que detecte al hacer el inventario y actualizarlos el aplicativo de gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS

CONSULTAS: Favor indicar a que aplicativo de Gestión de Inventario se refiere, el modelo y la marca.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.5 Literal: 5.1.3.5 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el aplicativo de Gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS es un desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0

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

Numeral 5.1.3.5 (en TDR)

Debe decir:

(...)

c. Llevar un control, utilizando el aplicativo de gestión de inventarios (desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0) que maneja LAS EMPRESAS, de todos los cambios efectuados en sus componentes hasta su baja definitiva.

(...)



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Funciones generales:

c. Llevar un control, utilizando el aplicativo de gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS, de todos los cambios efectuados en sus componentes hasta su baja definitiva.

d. Mantener actualizada la base de datos sobre el software Instalado en cada equipo.

Todo movimiento de equipos, incluyendo los no autorizados, deberán actualizarse en los registros de LAS EMPRESAS. EL CONTRATISTA deberá informar al Administrador del Contrato de LAS EMPRESAS sobre los movimientos de equipos no autorizados que detecte al hacer el inventario y actualizarlos el aplicativo de gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS

CONSULTAS: Favor indicar si las empresas brindaran capacitación al contratista en el aplicativo de Gestión de Inventario.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.5 Literal: 5.1.3.5 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS proporcionarán el manual de usuario y de ser necesario se brindará capacitación sobre el uso del aplicativo de Gestión de inventario, en la fase preoperativa.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Migración de equipos de cómputo

EL CONTRATISTA deberá actualizar el inventario de todos los equipos migrados, utilizando el aplicativo de gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS, para lo cual se le asignará un usuario genérico con el acceso respectivo.

CONSULTAS: Favor indicar a que aplicativo de Gestión de Inventario se refiere.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.7 Literal: 5.1.3.7 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el aplicativo de Gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS es un desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0

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

Numeral 5.1.3.7 (de los TDR):

Debe decir:

(...)

EL CONTRATISTA deberá actualizar el inventario de todos los equipos migrados, utilizando el aplicativo de gestión de inventarios (desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0) que maneja LAS EMPRESAS, para lo cual se le asignará un usuario genérico con el acceso respectivo.

(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Nivel de servicio: Tiempo de Respuesta del Soporte Nivel 2

Descripción: Efectividad de respuesta para atención de incidentes a usuarios en sede (sede principal de LAS EMPRESAS)

CONSULTA: Favor indicar si las sedes principales se refieren al Anexo 5.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.2. Literal: 5.4.2. Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las sedes principales se refieren al ANEXO N° 05 DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Gestión de Incidentes (tiempo máximo de atención) Tiempo de Respuesta

CONSULTA: Favor indicar a que se refiere con tiempo máximo de atención. dar mayor alcance.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.2 Literal: 5.4.2 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el tiempo máximo de atención es la cantidad de minutos/horas en que se debe resolver un incidente de acuerdo a su prioridad, desde el registro del ticket.

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

Se actualiza la tabla del numeral 5.4.2. (TDR) Gestión de Incidentes (tiempo máximo de atención)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Gestión de Incidentes (tiempo máximo de atención) Tiempo de Respuesta

CONSULTA: Favor indicar a que se refiere con tiempo de respuesta. Dar mayor alcance.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.2 Literal: 5.4.2 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el término tiempo de respuesta, es actualizado con el término "tiempo máximo de atención". El tiempo máximo de atención es la cantidad de minutos/horas en que se debe resolver un incidente de acuerdo a su prioridad, desde el registro del ticket.

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

Se actualiza la tabla del numeral 5.4.2. (TDR) Gestión de Incidentes (tiempo máximo de atención)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Cobertura geográfica

La cobertura geográfica que detalla las sedes y locales de LAS EMPRESAS donde se desarrollará el servicio solicitado se detallan en Anexo N° 01

CONSULTA: Favor aclarar que Anexo debemos considerar para la realización del servicio el Anexo 1 o el Anexo 5.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.4.2. Literal: 5.1.4.2. Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la realización del servicio en forma remota se debe desarrollar en todo el ámbito de LAS EMPRESAS (anexo 1 TDR). El soporte en sitio sólo debe ser realizado por el N2 en las direcciones de las sedes principales de LAS EMPRESAS (anexo 5 TDR).

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Las actividades de la prestación del servicio del Segundo Nivel (N2) se realizará de manera presencial para las sedes principales de LAS EMPRESAS, si la atención de la incidencia así lo requiera y/o sea necesaria para cumplir el nivel de servicio.

CONSULTAS: Favor confirmar que las sedes principales de LAS EMPRESAS se refieren al Anexo 05.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.13.1. Literal: 5.13.1. Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las sedes principales de LAS EMPRESAS son las direcciones descritas en el ANEXO N° 05 DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Las actividades de la prestación del servicio relacionado a la gestión de inventarios se realizarán de manera remota a todos los equipos del Anexo N° 03 de LAS EMPRESAS y de manera presencial si es necesario para cumplir el nivel de servicio.

CONSULTA: Favor de indicar las direcciones de las unidades empresariales de las Empresas del Anexo 03.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.13.1. Literal: 5.13.1. Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las actividades de la prestación del servicio relacionado a la gestión de inventarios se realizará de manera presencial en las direcciones de las sedes principales del Anexo 5; para el resto de unidades empresariales detalladas en el anexo 3, sólo se realizará de manera remota y cualquier coordinación adicional se hará con los soportes TIC de las unidades empresariales de LAS EMPRESAS.

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

Numeral 5.13.1 (TDR):

Debe decir:

(...)

Las actividades de la prestación del servicio relacionado a la gestión de inventarios se realizarán de manera presencial en las direcciones de las sedes principales del Anexo 5; para el resto de unidades empresariales detalladas en el anexo 3, sólo se realizará de manera remota y cualquier coordinación adicional se hará con los soportes TIC de las unidades empresariales de LAS EMPRESAS.



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Las actividades de la prestación del servicio relacionado a la gestión de inventarios se realizarán de manera remota a todos los equipos del Anexo N° 03 de LAS EMPRESAS y de manera presencial si es necesario para cumplir el nivel de servicio.

CONSULTA: Favor confirmar los SLAs para la Gestión de Inventario.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.13.1. Literal: 5.13.1. Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no existe un SLA para la Gestión de inventarios, sin embargo es un proceso necesario que debe ser gestionado por EL CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:07:33

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

EL CONTRATISTA deberá realizar una verificación ocular y física del inventario de los equipos microinformáticos y del gabinete de comunicación de las oficinas en sedes principales regionales de manera trimestral.

Consulta: Favor confirmar que las oficinas en sedes principales regionales son las del Anexo N° 05.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.3 Literal: 5.1.3.3 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las sedes principales de LAS EMPRESAS son las direcciones descritas en el ANEXO N° 05 DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	18:08:19

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Confirmar que adicionalmente se aceptará experiencia en soporte a workplace o soporte digital workplace o soporte workplace integrado, dado que estos servicios integran la labor de Mesa de Ayuda / Mesa de servicios

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. REQUI Literal: C. EXPERI Página: 78

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que también se aceptarán como experiencia en servicios similares a los siguientes:

- Soporte a workplace
- Soporte digital workplace
- Soporte workplace integrado

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

(...) Se adiciona como experiencia similar adicional a lo requerido en las bases

- Soporte a workplace
- Soporte digital workplace
- Soporte workplace integrado

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	18:08:19

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

¿Los procesos indicados están actualmente documentados por proveedor actual?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2. Pro Literal: 5.1.2. Pro Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los procesos del punto 5.1.2 se encuentran documentados por el servicio actual; sin embargo es imprescindible su revisión y mejora de corresponder. A lo largo de la relación contractual estos procesos deben ser revisados como parte de la mejora continua.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	18:08:19

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

¿Actualmente el Chat bot es un canal válido implementado?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.1. T Literal: 5.1.3.1. T Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente el canal de comunicación Chat Bot esta implementado e integrado a través de Microsoft TEAMS con la herramienta de gestión de tickets (ITSM) y es proporcionado por el contratista actual. EL POSTOR ganador deberá implementar el canal de comunicación Chat Bot.

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

Debe decir: en el numeral 5.1.3.1 (TDR)

(i)

¿ Chat bot (Proporcionado por EL CONTRATISTA, el cual se encargará exclusivamente de la recepción de consultas, incidentes y/o requerimientos.)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	18:08:19

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Favor indicar la Proyección que se tiene para esta migración, por año

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.7. M Literal: 5.1.3.7. M Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la proyección de migración de equipos durante el periodo contractual del servicio, será aproximadamente de un 40% del parque total de equipos PC y LAPTOP por cada una de LAS EMPRESAS.

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

Se agrega el siguiente párrafo al final de la sección 5.1.3.7 (TDR):

(...)

"La proyección de migración de equipos durante el periodo contractual del servicio, será aproximadamente de un 40% del parque total de equipos PC y LAPTOP por cada una de LAS EMPRESAS."

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	18:08:19

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Confirmar que estas actividades se realizarán en horario regular

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.8. A Literal: 5.1.3.8. A Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las actividades de apoyo a las oficinas TIC se realizará durante la cobertura horaria definida en el numeral 5.1.4.1. (TDR) y aplica para todas LAS EMPRESAS.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	18:08:19

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Favor indicar la frecuencia mensual y tiempos de duración

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.8. A Literal: 5.1.3.8. A Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la oficina TIC requerirá apoyo con una frecuencia mensual aproximada de 4 veces y los tiempos de duración dependerá de la actividad con un aproximado de 40 minutos

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

En el numeral 5.1.3.8. Apoyo a la oficina de TIC de LAS EMPRESAS (TDR)

Debe decir:

(...)

- Instalación y configuración de equipos informáticos para capacitaciones o eventos y el recojo de los mismos. La oficina TIC requerirá apoyo con una frecuencia mensual aproximada de 4 veces y los tiempos de duración dependerá de la actividad con un aproximado de 40 minutos.

(...)



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	18:08:19

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Confirmar que la experiencia a acreditar podría ser no solamente en Perú sino en otros países de la región

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. REQUI Literal: 3.2. REQUI Página: 78

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto, en concordancia con lo señalado en la Resolución N° 4563-2022-TCE-S5, emitido por el Tribunal de Contrataciones del Estado, se precisa que, en la medida que la normativa especial de contratación pública ni las bases establecen una formalidad para los documentos que forman parte de la oferta cuando han sido emitidos en el extranjero, la legalización (o, en su defecto, el apostillado) a la que se refiere el Reglamento Consular del Perú no sería exigible a los documentos presentados como parte de las ofertas, toda vez que, durante el procedimiento de selección, lo que se evalúa es la información que el documento muestra a efectos de acreditar los requisitos que las bases exigen, mas no comprobar su autenticidad o si han cumplido las formalidades para tener valor oficial en el país, situaciones que corresponden ser verificadas en una fiscalización posterior por parte de la Entidad.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

En relación con las Bases de la licitación convocada por HIDRANDINA S.A., quisiera solicitar una aclaración sobre el perfeccionamiento del contrato, específicamente si la Garantía de fiel cumplimiento del contrato debe ser desagregada para cada entidad participante (EMPRESA DEL GRUPO DISTRILUZ). De ser así, agradecería que se especificara la razón social y el RUC de cada entidad, tal como debe figurar en la garantía correspondiente.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.3 Literal: 2.3 Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el tipo de procedimiento es una compra corporativa facultativa, suscribiendose contratos independientes con cada una de las entidades (EMPRESAS) participantes:

- Electronoroeste S.A. RUC: 20102708394
- Electronorte S.A. RUC: 20103117560
- Hidrandina S.A. RUC: 20132023540
- Electrocentro S.A. RUC: 20129646099

debiendo la carta de fiel cumplimiento consignar los datos de la entidad con la que suscribirá el contrato y los datos del procedimiento de selección. La nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: CP-SM- 28-2024-HDNA-1, y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE:

SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

En relación con las Bases de la licitación convocada por HIDRANDINA S.A., solicito una aclaración respecto al perfeccionamiento del contrato, específicamente si los requisitos para su perfeccionamiento deben ser presentados individualmente en la Mesa de Partes de cada entidad participante (EMPRESA DEL GRUPO DISTRILUZ). Para la entrega de documentos en físico como CARTAS FIANZA, agradecería precisar el área específica de cada Entidad para la recepción correspondiente.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.4 Literal: 2.4 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, según lo señala el numeral 2.4 de las Sección Especifica de las Bases, para el perfeccionamiento del contrato el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida a cada entidad participante (EMPRESA DEL GRUPO DISTRILUZ)

La entrega de documentos físicos deberá hacerse en las Sedes y direcciones señaladas en dicho el numeral 2.4

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 34

Consulta/Observación:

En relación con los requisitos de calificación, específicamente en la experiencia del postor en la especialidad, se indica que se consideran bienes similares a diversos servicios relacionados con mesa de ayuda. Con el objetivo de fomentar la pluralidad de postores y en cumplimiento del principio de eficacia y eficiencia, solicitamos cordialmente que se incluyan como servicios similares aquellos relacionados con la informática, alineados a las Buenas Prácticas de ITIL, que abarcan servicios de mesa de ayuda, soporte técnico, soporte a servidores, gestión de activos TI y soporte de operaciones y procesos, los cuales son directamente relevantes al objeto de la presente convocatoria.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: C Página: 78

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

Art. 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, actualmente se encuentra incluido el soporte técnico como servicio similar y también se aceptara como experiencia en servicios similares a los siguientes: gestión de activos TI y Soporte de operaciones y procesos.

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

- (...) Se adiciona como experiencia similar adicional a lo requerido en las bases
- Gestión de activos TI
  - Soporte de operaciones y procesos
- (...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

En las bases de la convocatoria se establece que el postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3¿000,000.00 (tres millones con 00/100 Soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de oferta que se computarán desde la fecha de conformidad o emisión de comprobante de pago, según corresponda.

Solicitamos la confirmación de que el periodo de 8 años, calculado a partir de la fecha de la presentación de la oferta, se considere a partir de la FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO, independientemente de la fecha de firma del acta de conformidad, del contrato y/o de las adendas correspondientes. Esta solicitud se realiza debido a que las fechas de emisión de las actas de conformidad no siempre coinciden con la culminación del proyecto; no obstante, es fundamental que se precise las fechas de inicio y finalización del servicio.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: C Página: 78

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las bases publicadas, las cuales están en concordancia con las bases estándar vigentes aprobadas por el OSCE, señala que el postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3¿000,000.00 (tres millones con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. No señala desde la fecha de FINALIZACION de la conformidad del servicio.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 36

Consulta/Observación:

Con respecto al plazo de prestación de servicio, en las bases se indica que la Etapa pre operativa (transición de entrada): Inicia al día siguiente de la firma del contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo de duración de sesenta (60) días calendarios. Sin embargo, al no existir una Orden de Servicio, los proveedores se exponen al riesgo de que la Entidad proceda a reprogramar la prestación del servicio debido a la falta de disponibilidad de recursos o a cualquier otro imprevisto, lo que podría generar costos adicionales innecesarios asociados a dicha reprogramación. 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 respetuosamente que el plazo de prestación de servicios de la etapa pre operativa (transición de entrada) inicie al 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: 1.8 Literal: - Página: 14

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

Art. 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, al firmar el contrato objeto del servicio, se crea una relación contractual entre ambas partes, por lo que no es necesario notificar una orden de servicio. La etapa pre operativa inicia 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 PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 37

Consulta/Observación:

Respecto a la formación académica del personal clave

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicita que se acepten variantes de cada una de las carreras universitarias y técnicas listadas, esto debido que la nomenclatura puede diferir de acuerdo a la institución educativa por una palabra u orden; sin embargo comparten áreas de conocimiento, habilidades o enfoques comunes en relación al alcance profesional.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 71

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

Art.2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, para que sea acogida deberá indicar el nombre de la carrera universitaria y/o técnica para que sea incluida en la formación académica correspondiente

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Observación: Nro. 38**

**Consulta/Observación:**

Respecto a la formación académica del siguiente personal clave:

Jefe de Servicio  
Supervisor de Mesa de Ayuda TIC  
Gestor de Procesos ITIL

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

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

Un personal con formación técnica que cuenta con trayectoria laboral en dichos roles tiene competencias prácticas específicas y permite liderar equipos con la misma efectividad que un profesional Bachiller, aportando una visión práctica y optimizando recursos.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Específico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** B.3.1    **Página:** 71

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

Art. 2 de la LCE

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

No se acoge. Se requiere que el Jefe de Servicio y Supervisor de Mesa de Ayuda TIC acrediten lo solicitado en los requisitos de calificación en la sección de formación académica, en tanto el Gestor de Procesos ITIL acreditara lo solicitado para el perfeccionamiento del contrato, a fin de garantizar la aplicación de los estándares en referencia al servicio requerido.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 39

Consulta/Observación:

Formación académica:

Jefe de Servicio:

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores y contar con el mejor talento, se solicita considerar la inclusión de otras carreras universitarias relacionadas a Tecnologías de la Información:

- Ingeniería Empresarial y de Sistemas
- Licenciado (a) en Administración y Sistemas
- Ciencias de la Información
- Ingeniería Empresarial
- Ingeniería Mecatrónica
- Ingeniería de Telecomunicaciones
- Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 71

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

Art. 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, se adicionará la formación académica sugeridas para el Jefe de Servicio, que no se encuentran consideradas en las bases:

- Licenciado (a) en Administración y Sistemas
- Ciencias de la Información
- Ingeniería Empresarial
- Ingeniería Mecatrónica
- Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

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

Debe decir (adicional a lo requerido):

Un (01) Jefe de Servicio

Requisitos :

- (...) o
- Administración y Sistemas o
- Ciencias de la Información o
- Ingeniería Empresarial o
- Ingeniería Mecatrónica o
- Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 40

Consulta/Observación:

Formación académica:

Supervisor de Mesa de Ayuda TIC

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores y contar con el mejor talento, se solicita considerar la inclusión de otras carreras universitarias relacionadas a Tecnologías de la Información:

Ingeniería Empresarial y de Sistemas  
Licenciado (a) en Administración y Sistemas  
Ciencias de la Información  
Ingeniería Empresarial  
Ingeniería Mecatrónica  
Ingeniería de Telecomunicaciones  
Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 71

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

Art 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, se adicionará la formación académica sugeridas para el Supervisor de Mesa de Ayuda TIC, que no se encuentran consideradas en las bases:

Licenciado (a) en Administración y Sistemas  
Ciencias de la Información  
Ingeniería Empresarial  
Ingeniería Mecatrónica  
Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

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

Debe decir (adicional a lo requerido):

Un (01) Supervisor de Mesa de Ayuda TIC

(...) o

Administración y Sistemas o  
Ciencias de la Información o  
Ingeniería Empresarial o  
Ingeniería Mecatrónica o  
Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Observación: Nro. 41**

**Consulta/Observación:**

Formación académica:

Mínimo Cinco (05) Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores y contar con el mejor talento, se solicita considerar la inclusión de otras carreras universitarias y técnicas relacionadas a Tecnologías de la Información:

Bachiller de la carrera de:  
Ingeniería Empresarial y de Sistemas  
Licenciado (a) en Administración y Sistemas  
Ciencias de la Información  
Ingeniería Empresarial  
Ingeniería Mecatrónica  
Ingeniería de Telecomunicaciones  
Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

Profesional técnico titulado de Instituto Superior con especialización en:

Sistemas de información  
Soporte y mantenimiento de equipos de computación  
Software y sistemas  
Electrónica industrial.  
Redes de Computadoras y Comunicación de Datos  
Redes y conectividad  
Redes y telecomunicaciones

**Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 72**

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

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

Se acoge parcialmente, se adicionará la formación académica sugerida para los Operadores de la Mesa de Ayuda TIC:  
Administración y Sistemas  
Ciencias de la Información  
Ingeniería Empresarial  
Ingeniería Mecatrónica  
Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

Profesional técnico titulado de Instituto Superior con especialización en:

Sistemas de información  
Soporte y mantenimiento de equipos de computación  
Software y sistemas  
Electrónica industrial.  
Redes de Computadoras y Comunicación de Datos  
Redes y conectividad  
Redes y telecomunicaciones

Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura :	CP-SM-28-2024-HDNA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

---

Debe decir (adicional a lo requerido):

Mínimo Cinco (05) Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC

(...) o

Administración y Sistemas o

Ciencias de la Información o

Ingeniería Empresarial o

Ingeniería Mecatrónica o

Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones.

O Profesional Técnico titulado de Instituto Superior con especialización en:

(...) o

Sistemas de información o

Soporte y mantenimiento de equipos de computación o

Electrónica industrial o

Software y sistemas o

Redes de Computadoras y Comunicación de Datos o

Redes y conectividad o

Redes y telecomunicaciones

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Observación: Nro. 42**

**Consulta/Observación:**

Formación académica:

Cinco (05) Técnico(s) para Soporte en Sitio:

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores y contar con el mejor talento, se solicita considerar la inclusión de otras carreras universitarias y técnicas relacionadas a Tecnologías de la Información:

Bachiller de la carrera de:  
Ingeniería Empresarial y de Sistemas  
Licenciado (a) en Administración y Sistemas  
Ciencias de la Información  
Ingeniería Empresarial  
Ingeniería Mecatrónica  
Ingeniería de Telecomunicaciones  
Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

Profesional técnico titulado de Instituto Superior con especialización en:

Sistemas de información  
Soporte y mantenimiento de equipos de computación  
Software y sistemas  
Electrónica industrial.  
Redes de Computadoras y Comunicación de Datos  
Redes y conectividad  
Redes y telecomunicaciones

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 72**

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

Art. 2 de la LCE

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

Se acoge parcialmente, se adicionará la formación académica sugerida para los Técnicos para Soporte en Sitio:

Administración y Sistemas  
Ciencias de la Información  
Ingeniería Empresarial  
Ingeniería Mecatrónica  
Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

Profesional técnico titulado de Instituto Superior con especialización en:

Sistemas de información  
Soporte y mantenimiento de equipos de computación  
Software y sistemas  
Electrónica industrial.  
Redes de Computadoras y Comunicación de Datos  
Redes y conectividad  
Redes y telecomunicaciones

Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura :	CP-SM-28-2024-HDNA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

---

Debe decir (adicional a lo requerido):

Cinco (05) Técnico(s) para Soporte en Sitio:

(...)

o

Administración y Sistemas o

Ciencias de la Información o

Ingeniería Empresarial o

Ingeniería Mecatrónica o

Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

O Profesional Técnico titulado de Instituto Superior con especialización en:

(...)

o

Sistemas de información o

Soporte y mantenimiento de equipos de computación o

Software y sistemas o

Electrónica industrial o

Redes de Computadoras y Comunicación de Datos o

Redes y conectividad o

Redes y telecomunicaciones

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 43

Consulta/Observación:

Formación académica:

Un (01) Gestor de Procesos ITIL

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores y contar con el mejor talento, se solicita considerar la inclusión de otras carreras universitarias relacionadas a Tecnologías de la Información:

Ingeniería Empresarial y de Sistemas  
Licenciado (a) en Administración y Sistemas  
Ciencias de la Información  
Ingeniería Empresarial  
Ingeniería Mecatrónica  
Ingeniería de Telecomunicaciones  
Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 73

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

Art. 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, se adicionará la formación académica sugerida para el Gestor Procesos ITIL:

Administración y Sistemas  
Ciencias de la Información  
Ingeniería Empresarial  
Ingeniería Mecatrónica  
Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditará para el perfeccionamiento del contrato.

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

Debe decir (adicional a lo requerido):

Un (01) Gestor de Procesos ITIL

(...) o

Administración y Sistemas o  
Ciencias de la Información o  
Ingeniería Empresarial o  
Ingeniería Mecatrónica o  
Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 44

Consulta/Observación:

Capacitación:

Un (01) Jefe de Servicio

Favor de confirmar que las 120 horas lectivas podrán ser acreditadas también mediante un programa de especialización o cursos dentro de un estudio de postgrado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 74

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

Art. 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, se precisa que según las bases solo establece que además se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 45

Consulta/Observación:

Capacitación:

Un (01) Supervisor de Mesa de Ayuda TIC

Favor de precisar que las 40 horas lectivas en Certificación ITIL Fundamentos vigente se refiere a un curso y/o taller puesto que, la certificación oficial no detalla las horas contempladas para su realización.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 74

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

Art. 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente; se precisa que al contar con el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente, ya no sería necesario acreditar las 40 horas lectivas.

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

Debe decir:

Un (01) Supervisor de Mesa de Ayuda TIC

Requisitos:

(...)

Tener 40 horas lectivas o Certificación Oficial ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente o Certificado PMP vigente.

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Observación: Nro. 46**

**Consulta/Observación:**

Capacitación:

Mínimo Cinco (05) Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC

Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos, otorgado por una entidad de capacitación autorizada.

Favor de confirmar que se aceptará para la acreditación de plataformas educativas e learning como udemy, coursera, etc.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** B.3.2    **Página:** 74

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

Art. 2 de la LCE

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

No se acoge. Se requiere que los Operadores de la Mesa de Ayuda TIC acredite lo solicitado en los requisitos de calificación en la sección de capacitación a fin de garantizar la aplicación de los estándares en referencia al servicio requerido.

Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditará para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Observación: Nro. 47**

**Consulta/Observación:**

Capacitación:

Cinco (05) Técnico(s) para Soporte en Sitio

Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos, otorgado por una entidad de capacitación autorizada.

Favor de confirmar que se aceptará para la acreditación de plataformas educativas e learning como udemy, coursera, etc.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** B.3.2    **Página:** 75

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

Art. 2 de la LCE

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

No se acoge. Se requiere que los Técnicos para Soporte en Sitio acredite lo solicitado en los requisitos de calificación en la sección de capacitación a fin de garantizar la aplicación de los estándares en referencia al servicio requerido.

Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 48

Consulta/Observación:

Capacitación:

Un (01) Gestor de Procesos ITIL

Tener 40 horas lectivas en formación ITIL Expert otorgada por una entidad de capacitación autorizada; o Certificación oficial ITIL Expert vigente o Certificación oficial PMP vigente.

Favor de confirmar que se aceptará la acreditación de las 40 horas lectivas mediante plataformas educativas e learning como udemy, coursera, etc.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 75

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

Art. 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se requiere que el Gestor de Procesos ITIL acredite lo solicitado a fin de garantizar la aplicación de los estándares en referencia al servicio requerido; y se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Observación: Nro. 49**  
**Consulta/Observación:**  
Experiencia del Personal Clave

La denominación de los cargos y/o roles, que el personal haya desempeñado como parte de su experiencia, es muy diversa y no siempre va a coincidir con la nomenclatura requerida para el servicio. De acuerdo a la página 77, aún cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, al calificar la experiencia, se debe valorar de manera integral la documentación presentada para acreditar la misma.

En ese sentido, agradeceremos se sirva confirmar por más que el titulo del puesto sea diferente o similar a los roles detallados, se podrá complementar con documentación que sustente que las actividades que ejerció corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** B.4    **Página:** 75

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

Art. 2 de la LCE

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

No se acoge, se precisa, según la nota de las bases del numeral 3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION, Literal B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVES señala que, "Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases".

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Observación: Nro. 50**

**Consulta/Observación:**

Experiencia:  
Jefe de Servicio

Favor de confirmar que también será válido acreditar el cargo de Gerente de Tecnología

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.4    **Literal:** B.4    **Página:** 75

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

Art. 2 de la LCE

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

Se acoge, se adicionará la experiencia sugerida para el Jefe del Servicio, que ocupo el cargo de:  
Gerente de Tecnología

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

Debe decir (adicional a lo requerido):  
Jefe del Servicio  
Tener experiencia laboral mínima de cinco (05) años como:  
(...)  
o  
Gerente de Tecnología

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 51

Consulta/Observación:

Experiencia:  
Supervisor de Mesa de Ayuda TIC

Favor de confirmar que también será válido acreditar los siguientes cargos:  
Supervisor o coordinador de soporte  
Supervisor o coordinador de servicios

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 75

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

Art. 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, se adicionará la experiencia sugerida para el Supervisor de Mesa de Ayuda TIC, que ocupo el cargo de:

Supervisor o coordinador de soporte

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

Debe decir (adicional a lo requerido):

Supervisor de Mesa de Ayuda TIC

Tener experiencia laboral mínima de tres (03) años como:

(...)

o

Supervisor o coordinador de soporte

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Observación: Nro. 52**

**Consulta/Observación:**

Experiencia:  
Gestor de Procesos ITIL

Favor de confirmar que también será válido acreditar el cargo de Gerente de Tecnología.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** B.4    **Página:** 77

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

Art. 2 de la LCE

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

Se acoge, se adicionará la experiencia sugerida para el Gestor de Procesos ITIL, que ocupo el cargo de:  
Gerente de Tecnología

Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

Debe Decir (adicional a lo requerido):

Gestor de Procesos ITIL

¿ Tener experiencia laboral mínima de cinco (05) años como:

(...)

o

¿ Gerente de Tecnología.



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Consulta:** Nro. 53

**Consulta/Observación:**

Por exceder la rotación o cambio de personal del servicio mayor a 5 personas al año. Las mediciones se realizarán cada mes.

Favor de precisar que la penalidad es por exceder la rotación o cambio de personal mayor a 5 personas al año por perfil.

Acápite de las bases :    Sección: Especifico    Numeral: 3.2    Literal: 5.23.2    Página: 66

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

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

Se precisa que la penalidad por exceder la rotación o cambio de personal del servicio mayor a 5 personas por año es en general y no por perfil.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 54

Consulta/Observación:

En relación a la penalidad establecida por la rotación de personal en el servicio (mayor a 5 personas al año), consideramos que esta medida podría resultar poco razonable dadas las características y particularidades del servicio y equipo de trabajo.

La rotación de personal puede estar influenciada por múltiples factores fuera del control del CONTRATISTA. Limitar la rotación a solo 5 personas por año implica un nivel de estabilidad que resulta difícil de garantizar en equipos numerables, sobre todo considerando que los especialistas de soporte conforman la mayor parte del personal y son una unidad dinámica.

En ese sentido, para poder asegurar la calidad del servicio sin incurrir en penalidades, se solicita que se revise este criterio y se aumente el límite de rotación al menos 10 personas por año, lo que ofrece un margen adecuado para la gestión de imprevistos sin comprometer la operación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: 5.23.2 Página: 66

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

Art. 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, el servicio actual ha demostrado que la rotación de personal no es muy dinámica como se menciona y consideramos que es un factor importante para garantizar un buen servicio por el conocimiento adquirido a lo largo de la relación contractual

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Observación: Nro. 55

Consulta/Observación:  
Respecto a lo siguiente: EL CONTRATISTA deberá presentar la evaluación en la parte psicotécnica y psicológica del personal realizada por la Oficina de Recursos Humanos de EL CONTRATISTA.  
  
Solicitamos se considere el Certificado Médico de Aptitud del EMPO como un documento válido para cumplir con el requisito de la parte psicológica, ya que el Examen Médico Pre ocupacional incluye una evaluación de la misma, la cual examina las capacidades mentales, el equilibrio emocional y la aptitud general para el desempeño laboral, garantizando que el personal esté psicológicamente apto para sus funciones.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 5.24 Página: 66

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
No se acoge, y se aclara que EL CONTRATISTA deberá presentar Certificado Médico Ocupacional de su personal

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:  
Numeral 5.5.2 (TDR)  
Debe decir:  
(...)  
Presentar el Certificado Medico Ocupacional de su personal, así como si hubiera cambios de personal en el transcurso de la operación, informarlo de manera oportuna.  
(...)  
  
Numeral 5.24 (TDR)  
  
Debe decir:  
(...)  
EL CONTRATISTA deberá asignar personal que tenga aptitudes, actitudes y habilidades como: Vocación de Servicio, Tolerante, Proactivo, Dinámico, Trabajo en equipo y Orientado a resultados. Para ello EL CONTRATISTA deberá presentar el Certificado Medico Ocupacional de su personal.  
(...)

Fecha de Impresión:04/02/2025 03:52

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Observación: Nro. 56**

**Consulta/Observación:**

Respecto al centro de atención de la Mesa de Ayuda, deberá funcionar en las instalaciones del CONTRATISTA.

Con la finalidad de lograr una mayor participación de postores, sirvase a confirmar que la modalidad de operación también puede ser en modalidad de teletrabajo.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.1    **Literal:** 5.1.1    **Página:** 22

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

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

No se acoge, la modalidad de operación será en funcionamiento del local de LA CONTRATISTA, con la finalidad de garantizar la seguridad de la información y el cumplimiento optimo de los SLA.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

En bases indica lo siguiente: "En caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet) los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA"

Sírvase a confirmar que LAS EMPRESAS proveerán los espacios físicos para el soporte en sitio N2, o en su defecto aclarar como se manejarán las ubicaciones de los técnicos residentes.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.3 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna del soporte en sitio N2. EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet), de acuerdo a las condiciones descritas en el numeral 5.1.3.3, caso contrario EL CONTRATISTA deberá tener presencia local externa a LAS EMPRESAS en las ciudades donde se encuentran ubicadas las sedes principales de acuerdo al anexo 5 (TDR).

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Consulta:** Nro. 58

**Consulta/Observación:**

Con respecto a que el CONTRATISTA deberá tener los locales necesarios para brindar los servicios de soporte en situ N2.

Sirvase a confirmar que también se pueden considerar los domicilios del personal técnico N2 como punto de partida hacia la sede de las EMPRESAS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.9 Página: 35

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

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

Se precisa que EL CONTRATISTA deberá tener los locales necesarios para brindar los servicios de nivel I y II, teniendo presente el cumplimiento de los SLAs.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Sobre la herramienta de ITSM. Quien la provee?, el postor o las empresas del grupo Distriluz?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la herramienta ITSM debe ser proporcionada por EL CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

De la pregunta anterior, en caso la herramienta ITSM es provista por LAS EMPRESAS. Sirvase a confirmar el nombre de dicha herramienta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la herramienta ITSM debe ser proporcionada por EL CONTRATISTA, actualmente se gestiona bajo la herramienta ITSM "Aranda Service Desk"

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Sobre la herramienta actual ITSM. Que funcionalidades tienen activas? (Base de conocimiento, Chatbot, etc.).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la herramienta de gestión de tickets (ITSM) actual tiene activas las siguientes funcionalidades alineadas a ITIL:

- Gestión de la configuración
- Gestión del catalogo de servicios
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de eventos
- Gestión de incidentes
- Gestión de requerimientos
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Gestión del conocimiento

Se precisa, que el servicio de Chatbot se encuentra integrada con MS TEAMS

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Sobre la herramienta ITSM actual. Se puede utilizar toda la configuración actual y pasar las licencias al nuevo proveedor de mesa de ayuda?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que las licencias de la herramienta ITSM "Aranda Services Desk" son propiedad del actual CONTRATISTA siendo intransferibles

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:  
Sobre las herramientas. Que herramientas proveerán las empresas (Gestión de Activos, Control remoto, ITSM)?, por favor precisar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que todas las herramientas que forman parte del servicio deberán ser proporcionadas por EL CONTRATISTA. Teniendo en cuenta que LAS EMPRESAS solo proveerán el acceso al uso de la herramienta de Inventario de Activos

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

En bases se indica "EL CONTRATISTA deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos, alineados a ITIL".

Sírvase a confirmar que la modificación o implementación será en conjunto con los especialistas de la herramienta o será responsabilidad absoluta del CONTRATISTA.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el diseño, documentación, implementación y configuración de la herramienta de gestión de tickets es responsabilidad del CONTRATISTA

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Con respecto a la herramienta para el control de inventario de HW y SW. Se indica que el aplicativo para el control de inventario será proporcionado por el CONTRATISTA, sin embargo en los puntos 5.1.3.5 (pag. 32) y en 5.1.3.7 (pag. 33) se indica que el aplicativo para la gestión de inventario se debe utilizar las que proveen LAS EMPRESAS.

Sírvase a confirmar que la herramienta para las gestión de inventario será provista por LAS EMPRESAS o por el CONTRATISTA.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.5 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el inventario de HW deberá ser gestionado por la herramienta proporcionada por LAS EMPRESAS, mientras que el inventario de SW deberá ser gestionado por la herramienta proporcionada y licenciada por EL CONTRATISTA.

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

Numeral 5.1.3.4 (de los TDR)

Debe decir:

(...)

El servicio de administración de inventarios de software en línea se realizará con un software de aplicación proporcionado y licenciado por EL CONTRATISTA, el cual deberá ser desplegado en todo el equipamiento de LAS EMPRESAS con la finalidad de recopilar información sobre el software instalado.

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Con respecto a repuestos y materiales. Para mantener la operatividad de los equipos.

Sirvase a confirmar que los repuestos y materiales serán provistos por las EMPRESAS.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.6 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS proporcionarán los repuestos necesarios para mantener la operatividad de los equipos propios. En caso de equipos rentados, EL CONTRATISTA deberá gestionar mediante el servicio de Mesa de Ayuda, la garantía ante los proveedores correspondientes.

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

Debe decir: (TDR)

5.1.3.6. Provisión, cambio, reposición de repuestos y materiales

"Esta actividad está orientada a mantener la operatividad de los equipos de cómputo personal ante fallas técnicas de algún componente del equipo, proporcionando los repuestos necesarios a fin de retornar el equipo a su operatividad, de acuerdo con las especificaciones técnicas que el equipo y/o componente requiera según los estándares de LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS proporcionarán los repuestos necesarios para mantener la operatividad de los equipos propios. En caso de equipos rentados, EL CONTRATISTA deberá gestionar mediante el servicio de Mesa de Ayuda, la garantía ante los proveedores correspondientes.

El Anexo N° 03 especifica el inventario de equipos que se encuentran incluidos en el rubro de provisión, cambio y reposición de repuestos, a este listado se deberán omitir los equipos que se encuentren en garantía en el momento del incidente.  
(...)"

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Con respecto a la migración de equipos de cómputo.

Sirvase a confirmar el promedio de equipos que se migran por mes por EMPRESA.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.7 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la proyección durante el periodo contractual del servicio la migración de equipos sería aproximadamente 40% del parque total de equipos PC y LAPTOP cada una de LAS EMPRESAS

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

Se agrega el siguiente párrafo al final de la sección 5.1.3.7: (TDR)

(...)

La proyección de migración de equipos durante el periodo contractual del servicio, será aproximadamente de un 40% del parque total de equipos PC y LAPTOP por cada una de LAS EMPRESAS.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Sobre los enlaces. Confirmar que se requieren dos enlaces o que será propuesta del diseño del postor

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que para garantizar la comunicación entre el CONTRATISTA y LAS EMPRESAS se deberá con un enlace principal y uno de contingencia

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

Se modifica el parrafo de la sección 5.1.1 (TDR)

Debe decir:

(..)  
LAS EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario). Actualmente el ancho de banda es de 10MB para el enlace primario y de 15MB para el enlace de contingencia, ambos de tecnología MPLS (no son enlaces de internet). El enlace primario y de contingencia son con diferentes proveedores de telecomunicaciones, dichos enlaces dedicados son punto a punto, desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ. La proyección de crecimiento del enlace principal podría ser de 15MB.  
(...)



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:  
Sobre los enlaces. Se puede considerar VPN?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

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

Se precisa que LAS EMPRESAS requieren dos enlaces dedicados (principal y contingencia) con tecnología MPLS; para garantizar la conectividad y el tráfico de las llamadas de los usuarios.

Aclarando que estos enlaces no son de internet.

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

Se modifica el parrafo de la sección 5.1.1 (TDR)

Debe decir:

(..)

LAS EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario). Actualmente el ancho de banda es de 10MB para el enlace primario y de 15MB para el enlace de contingencia, ambos de tecnología MPLS (no son enlaces de internet). El enlace primario y de contingencia son con diferentes proveedores de telecomunicaciones, dichos enlaces dedicados son punto a punto, desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ. La proyección de crecimiento del enlace principal podría ser de 15MB.

(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Sobre los enlaces. Cual es el ancho de banda del enlace actual y el que se debería considerar para esta nueva proyección de crecimiento de demanda

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el ancho de banda actual es de 10MB para el enlace primario y de 15MB para el enlace de contingencia. Indicar que son dos enlaces (principal y contingencia) con diferentes proveedores de telecomunicaciones. La proyección es de 15MB del enlace principal

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

Se modifica el parrafo de la sección 5.1.1 (TDR)

Debe decir:

(..)

LAS EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario). Actualmente el ancho de banda es de 10MB para el enlace primario y de 15MB para el enlace de contingencia, ambos de tecnología MPLS (no son enlaces de internet). El enlace primario y de contingencia son con diferentes proveedores de telecomunicaciones, dichos enlaces dedicados son punto a punto, desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ. La proyección de crecimiento del enlace principal podría ser de 15MB.

(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Confirmar que se deberá considerar un único enlace y este será a la MPLS de las empresas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1

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

Página: 22

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

Se precisa que se debe considerar dos enlaces dedicados (principal y de contingencia). Dichos enlaces dedicados son punto a punto (desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ) y no se conectarán a la MPLS de LAS EMPRESAS.

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

Se modifica el parrafo de la sección 5.1.1 (TDR)

Debe decir:

(..)

LAS EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario). Actualmente el ancho de banda es de 10MB para el enlace primario y de 15MB para el enlace de contingencia, ambos de tecnología MPLS (no son enlaces de internet). El enlace primario y de contingencia son con diferentes proveedores de telecomunicaciones, dichos enlaces dedicados son punto a punto, desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ. La proyección de crecimiento del enlace principal podría ser de 15MB.

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

Con respecto a los niveles de servicios del N2.

servase a confirmar que el tiempo de atención donde se despliega los técnicos residentes no se considera el tiempo de traslado entre sedes.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.4.2 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que los tiempos de traslado entre SEDES donde se despliega la atención del Nivel 2 esta incluida en los SLA

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

En caso la demanda supere la cantidad de tecnicos N2, sirvase a confirmar que los SLAs podrán ser justificados en caso se superen los tiempos de atención.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.4.2 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa, que EL CONTRATISTA deberá prever los recursos o estrategias necesarias para el cumplimiento de los SLA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Sirvase a confirmar que las atenciones para el N2 que ingresen a partir de las 4pm puedan ser atendidos al día siguiente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.4.2 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa, que la cobertura horaria se encuentra establecida en el numeral 5.1.4.1 (TDR)

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:  
En la cobertura horaria, se indica turno de refrigerio para la operación (de 13:00 a 13:45 hrs). Sirvase a confirmar si en el caso del soporte N2 donde se tenga 1 técnico residente por EMPRESA, no se atenderá en este horario, por lo tanto este tiempo no afectará el tiempo de SLA.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.4.1 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
se precisa, que el turno de refrigerio no afectará el tiempo de SLA establecidos

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Para las sedes donde no se tenga técnicos residentes N2 o estas se encuentren en ciudades lejanas, siravase a confirmar que este podrá ser atendido por técnicos propios del CONTRATISTA o por proveedores de apoyo (terceros).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.3 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa, que según los Términos de Referencia se requiere N2 según el anexo N°05, fuera de ese ámbito, las atenciones presenciales serán gestionada por LA CONTRATISTA en coordinación con LAS EMPRESAS, no siendo necesario el apoyo de proveedores terceros

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Consulta:** Nro. 77

**Consulta/Observación:**  
Sirvase a enviar, la distribución de equipos por sede, según cobertura geográfica.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 117

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Se precisa, que la información de la distribución de equipos por sede según cobertura geográfica, se encuentra en el anexo N°03 de los términos de referencia

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:07:48

**Observación: Nro. 78**

**Consulta/Observación:**  
Sirvase a enviar la estadística de ticket de N2 por sede, con el fin de poder dimensionar el servicio

**Acápite de las bases : Sección:** Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 120

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
No se acoge, se precisa, que la información estadística de N2 por Sede, se encuentra en el anexo N°06 Estadísticas de Servicio, apartado Recuento de Tickets por Nivel 1 y 2 por Empresa (TDR)

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 79

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 nulidad de las Bases.

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:

Se aclara que según el numeral 1.5 de la Sección General de las bases, señala que la absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 80

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, 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 acápite "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: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, los documentos señalados en el numeral 2.2.1, de la Seccion Especifica de las bases serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 81

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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: . Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los requisitos para perfeccionar el contrato están consignadas en el numeral 2.3 de la Sección Especifica de las Bases.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

El Contratista deberá proponer continuamente mejoras al proceso mediante el análisis y evaluación de los indicadores establecidos, con la finalidad de reducir el número de incidentes en beneficio de LAS EMPRESAS y la automatización de requerimientos.

Consulta:

Respecto a las mejoras a proponer por parte del Contratista, solicitamos a la Entidad confirmar que el Contratista deberá proponer al menos 2 mejoras al año.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que EL CONTRATISTA deberá analizar y proponer cuanto menos una mejora de forma trimestral a los procesos mediante el análisis y evaluación de los indicadores establecidos.

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

Debe decir: numeral 5.1.1 (TDR)

(...)

EL CONTRATISTA deberá analizar y proponer cuanto menos una mejora de forma trimestral a los procesos mediante el análisis y evaluación de los indicadores establecidos, con la finalidad de reducir el número de incidentes en beneficio de LAS EMPRESAS y la automatización de requerimientos que agilicen la atención a los usuarios.

(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

El Contratista deberá proponer continuamente mejoras al proceso mediante el análisis y evaluación de los indicadores establecidos, con la finalidad de reducir el número de incidentes en beneficio de LAS EMPRESAS y la automatización de requerimientos.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la infraestructura y licencias para las herramientas de automatización, tales como Automation Anywhere o Ulpath, serán provistas por LAS EMPRESAS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que todas las herramientas de automatización deberán ser provistas por EL CONTRATISTA

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

El Contratista deberá proponer continuamente mejoras al proceso mediante el análisis y evaluación de los indicadores establecidos, con la finalidad de reducir el número de incidentes en beneficio de LAS EMPRESAS y la automatización de requerimientos.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar la cantidad de automatizaciones que deberá proponer el Contratista y con qué frecuencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que acuerdo al análisis mensual, EL CONTRATISTA propondrá a LAS EMPRESAS la implementación de automatizaciones con la finalidad de mejoras en el servicio, no existiendo una cantidad ni frecuencia establecida

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

null



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Las EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario).

Consulta:

Solicitamos a la Entidad precisar cuál es el ancho de banda mínimo que el Contratista debe instalar; así como a qué sedes en específico debe llegar el enlace del Contratista.

Acápite de las bases :Sección: EspecificoNumeral: 5.1.1Literal: .Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el ancho de banda mínimo que debe contar EL CONTRATISTA es de de 10MB de ancho de banda para el enlace primario y 15MB para el enlace de contingencia. Dichos enlaces dedicados son punto a punto, desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ

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

Se modifica el párrafo de la sección 5.1.1 (TDR)

Debe decir:

(...)  
LAS EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario). Actualmente el ancho de banda es de 10MB para el enlace primario y de 15MB para el enlace de contingencia, ambos de tecnología MPLS (no son enlaces de internet). El enlace primario y de contingencia son con diferentes proveedores de telecomunicaciones, dichos enlaces dedicados son punto a punto, desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ. La proyección de crecimiento del enlace principal podría ser de 15MB.  
(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Las EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario).

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar y aclarar si la salida a Internet para el soporte remoto se deberá realizar a través de este enlace utilizando el servicio de LAS EMPRESAS, o si es que será el Contratista saldrá con su propia salida Internet desde su ubicación remota.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la salida a internet para el soporte remoto se deberá realizar a través del enlace de internet propio de EL CONTRATISTA. No se debe realizar a través del enlace de internet de LAS EMPRESAS.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

IVR (mensaje de bienvenida y mensajes predefinidos con el cliente), a definir juntamente con LAS EMPRESAS, con la línea telefónica exclusiva para LAS EMPRESAS y con la capacidad para atención de llamadas simultaneas.

Consulta:

Respecto a los mensajes de bienvenida y mensajes predefinidos, solicitamos a la Entidad firmar confirmar que el Contratista deberá configurar al menos 3 mensajes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el mensaje de bienvenida y los mensajes predefinidos será establecido de acuerdo a las necesidades del servicio y de LAS EMPRESAS

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

IVR (mensaje de bienvenida y mensajes predefinidos con el cliente), a definir juntamente con LAS EMPRESAS, con la línea telefónica exclusiva para LAS EMPRESAS y con la capacidad para atención de llamadas simultaneas.

Consulta:

En línea con la consulta anterior, solicitamos a la Entidad confirmar que la definición de los mensajes de bienvenida y predefinidos se acordarán en la etapa preoperativa.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el mensaje de bienvenida y los mensaje predefinidos serán definidos en la etapa preoperativa. Estos mensajes podrán ser modificados, incrementados, decrementados a lo largo de la relación contractual del servicio

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

se modifica el parrafo de la sección 5.1.1: (TDR)

Debe decir:

(...)  
EL CONTRATISTA deberá brindar el servicio en el horario definido en el punto 5.1.4.1. Cobertura Horaria y brindará como funcionalidad adicional en la atención de llamadas los siguientes puntos:  
¿ IVR (mensaje de bienvenida y mensajes predefinidos con el cliente), a definir conjuntamente en la etapa pre operativa con LAS EMPRESAS, con la línea telefónica exclusiva para LAS EMPRESAS y con la capacidad para atención de llamadas simultaneas. Estos mensajes podrán ser modificados, incrementados, decrementados a lo largo de la relación contractual del servicio.  
(¿)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

EL CONTRATISTA deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos, alineados a ITIL.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que las fechas y/o periodos dentro de los cuales se instalarán cada uno de los 14 procesos de gestión en la herramienta ITSM se detallarán en el plan de trabajo a presentarse en el marco de la etapa preoperativa.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el cronograma que contempla diseñar, documentar, implementar y configurar los 9 procesos (segun las consultas 1 y 3) en la herramienta ITSM de gestión de tickets es parte del Plan de Trabajo del Servicio Contratado (PTSC) a ejecutarse en la etapa preoperativa, los 5 procesos complementarios (segun las consultas 1 y 3) también se deben diseñar y documentar en esta etapa.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

EL CONTRATISTA deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos, alineados a ITIL.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que LAS EMPRESAS serán las encargadas de coordinar con su respectivo personal de TI para la definición de la configuración que deberá realizar el Contratista en cada proceso de gestión.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el diseño, documentación, implementación y configuración de la herramienta de gestión de tickets es responsabilidad del CONTRATISTA, con la aceptación por parte de LAS EMPRESAS.

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

Debe decir:

EL CONTRATISTA deberá diseñar,documentar,implementar y configurar en la herramienta de control de tickets (herramienta ITSM) los siguientes procesos, alineados a ITIL:

- Gestión de la configuración
- Gestión del catálogo de servicios
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de eventos
- Gestión de incidentes
- Gestión de requerimientos
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Gestión del conocimiento

Adicionalmente tener presente los procesos complementarios,los cuales deberán ser gestionados ya que son parte del servicio:

- Gestión de accesos
- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la capacidad
- Gestión de terceros y garantías
- Gestión de calidad del servicio.

Es responsabilidad del CONTRATISTA ejecutar lo antes indicado, con la aceptación de LAS EMPRESAS.

La herramienta ITSM será acreditada mediante la página web de PinkVERIFY o similar.

La herramienta ITSM que el contratista provea deberá ser actualizada a la última versión estable, a lo largo de la relacion contractual.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

EL CONTRATISTA deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos, alineados a ITIL.

Consulta:

En relación a la herramienta de gestión de tickets, solicitamos a la Entidad precisar la cantidad de licencias de usuarios que tienen Aranda; asimismo, solicitamos nos precisen cuál es la versión de la herramienta con la que cuentan actualmente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, sobre la cantidad licencias de usuarios, y tomando como referencia el Anexo 02 de los TDR, es 2062

Se precisa que, la versión de la herramienta ITSM con la que contamos en el actual servicio es 9.9, la misma que deberá ser actualizada a lo largo de la relacion contractual

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

Debe decir: (Se adiciona parrafo numeral 5.1.2 TDR)

(...)

La herramienta ITSM que el contratista provea deberá ser actualizada a la ultima versión estable, a lo largo de la relación contractual.

(..)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Generar los reportes necesarios para los procesos que requieren información relativa a la Mesa de Ayuda TIC (servicios, inventarios y estadísticas). Principalmente dirigidos a los procesos que impliquen mejora al servicio y que agreguen valor a LAS EMPRESAS, los cuales no se consideran como adicionales, son parte integral del servicio. Los reportes requeridos por LAS EMPRESAS serán propuestos y proporcionados en la fase de implementación; sin embargo, se debe de tener presente que durante la etapa de operación se podrán requerir reportes adicionales como parte de la mejora continua.

Consulta:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad solicita que el Contratista genere reportes para los procesos que requieren información relativa a la Mesa de Ayuda TIC (servicios, inventarios y estadística), principalmente dirigidos a los procesos que impliquen mejoras al servicio; al respecto, y considerando que ya en el numeral 5.5.3 de las presentes Bases, la Entidad establece que dentro del entregable mensual se presentarán reportes relacionados precisamente a los servicios, inventarios, estadísticas y mejoras, solicitamos confirmar que los reportes referidos en la presente sección materia de consulta, hacen referencia a lo ya solicitado en el numeral 5.5.3 que precisamos.

Acápite de las bases : Sección: Específico      Numeral: 5.1.2      Literal: .      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el numeral 5.5.3 (TDR) describe lo reportes requeridos, tener presente que a estos reportes se les podrá realizar los ajustes necesarios como parte de la mejora continua del servicio.

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

null



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Generar los reportes necesarios para los procesos que requieren información relativa a la Mesa de Ayuda TIC (servicios, inventarios y estadísticas). Principalmente dirigidos a los procesos que impliquen mejora al servicio y que agreguen valor a LAS EMPRESAS, los cuales no se consideran como adicionales, son parte integral del servicio. Los reportes requeridos por LAS EMPRESAS serán propuestos y proporcionados en la fase de implementación; sin embargo, se debe de tener presente que durante la etapa de operación se podrán requerir reportes adicionales como parte de la mejora continua.

Consulta:

En línea con la consulta anterior, observamos que en el presente extremo del requerimiento materia de consulta, se indica que los reportes requeridos por LAS EMPRESAS serán propuestos y proporcionados en la fase de implementación; al respecto, y con la finalidad de que el requerimiento no presente ambigüedades que no permitan conocer a cabalidad lo efectivamente requerido, solicitamos a la Entidad confirmar que dentro de la etapa de implementación, esto es en la fase preoperativa, el Contratista no entregará reporte alguno, toda vez que para dicho momento, aún no se estará brindando el servicio y, por ende no se tendrían aún resultados de un servicio previo que de momento no se está brindando; en consecuencia de lo anterior, confirmar que se retirará el referido extremo relacionado a ¿Los reportes requeridos por LAS EMPRESAS serán propuestos y proporcionados en la fase de implementación¿.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 5.1.2      Literal: .      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que en la etapa preoperativa (implementación) seran propuestos y proporcionados los reportes y su formato correspondiente.  
En la etapa operativa se debe presentar los resultados mensuales del servicio a traves del "Informe ejecutivo Mensual" el cual contendrá entre otros puntos los reportes definitivos en la etapa anterior. (segun numeral 5.5.3 de los TDR)  
Tener presente que durante la etapa de operación se podrán requerir reportes adicionales como parte de la mejora continua.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Generar los reportes necesarios para los procesos que requieren información relativa a la Mesa de Ayuda TIC (servicios, inventarios y estadísticas). Principalmente dirigidos a los procesos que impliquen mejora al servicio y que agreguen valor a LAS EMPRESAS, los cuales no se consideran como adicionales, son parte integral del servicio. Los reportes requeridos por LAS EMPRESAS serán propuestos y proporcionados en la fase de implementación; sin embargo, se debe de tener presente que durante la etapa de operación se podrán requerir reportes adicionales como parte de la mejora continua.

Consulta:

De la revisión efectuada a las Bases, se visualiza que respecto a la reportería a generar por parte del Contratista, la Entidad indica que en la etapa operativa se podrán requerir reportes adicionales como parte de la mejora continua; al respecto, solicitamos confirmar que LAS EMPRESAS solicitarán como máximo 4 reportes adicionales como parte de las mejoras continuar dentro del plazo de ejecución del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la mejora continua es parte fundamental del servicio, teniendo en consideración que los reportes adicionales no significará un esfuerzo que impacte en la gestión del servicio, en ese sentido LAS EMPRESAS podrán solicitar los reportes mejorados de acuerdo a las necesidades de la operación del servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Tener documentado el proceso de gestión de problemas asociado a las incidencias, cambios y activos, de acuerdo con los estándares del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de LAS EMPRESAS.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad que, en el marco de la integración de las Bases, adjunte el Sistema Integrado de Gestión de LAS EMPRESAS, al cual hacen referencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2.3 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la documentación correspondiente al SIG, de ser necesaria, podrá ser visualizada en la etapa pre-operativa del servicio, de requerir actualización como mejora continua serán trabajadas por el contratista y confirmadas por LAS EMPRESAS para su actualización formal

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

EL CONTRATISTA se encargará de establecer unos criterios de registro y de acometer labores periódicas de clasificación, evaluación y mejora de los datos disponibles.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad precisar y confirmar que el Contratista se encargará de realizar la clasificación, evaluación y mejora de los datos disponibles de forma trimestral.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2.5 Literal: . Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se ha estipulado ninguna periodicidad, debido a que estas actividades deben de realizarse cuando el servicio así lo demande, esta actividad deberá ser parte del "Informe ejecutivo Mensual" cuando así se demande.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Chat bot (TEAMS):

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la infrasestructura y licencias para las herramientas de BOT serán provistas por LAS EMPRESAS.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.1 Literal: . Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la herramienta Chat BOT y todo lo que involucre su implementación deberá ser provista por EL CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Chat bot (TEAMS):

Consulta:

En línea con la consulta anterior y de no confirmarse, solicitamos a la Entidad confirmar que el Contratista brindará como parte del servicio un BOT para cada una de LAS EMPRESAS, teniendo en consideración que dichos BOTS se encargarán exclusivamente de la recepción de consultas, incidentes y/o requerimientos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.1 Literal: . Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el servicio de Mesa de Ayuda TIC es uno sólo para todas LAS EMPRESAS, por consiguiente, el CHAT BOT también deberá ser uno sólo, dicho BOT se encargará exclusivamente de la recepción de consultas, incidentes y/o requerimientos.

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

Debe decir: en el numeral 5.1.3.1 (TDR)

- (¿)
- Chat bot (Proporcionado por EL CONTRATISTA, el cual se encargará exclusivamente de la recepción de consultas, incidentes y/o requerimientos.)
- (¿)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Proporcionar una asesoría básica sobre el manejo de equipos, periféricos y software base a los usuarios, de manera que en total no exceda los 10 minutos de la atención para usuarios VIP y 15 minutos para usuarios estándar.

Consulta:

Con la finalidad de que los participantes podamos dimensionar correctamente el alcance del requerimiento, solicitamos a la Entidad precisar la cantidad exacta de usuarios VIP con los que cuenta cada una de LAS EMPRESAS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.4.7 Literal: . Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la cantidad de usuarios VIP es el 15% del total de personal de cada una de LAS EMPRESAS, teniendo como referencia el Anexo N°02 (TDR).

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

Debe decir: en el numeral 5.1.4.7 (TDR)

Se define como usuarios VIP a los siguientes Colaboradores:

- Gerentes Regionales
- Jefes de áreas
- Área de Operaciones (Centro de Control)
- Área de Facturación
- Área de Contabilidad

Se precisa que la cantidad de usuarios VIP es aproximadamente un 15% del total de personal de cada una de LAS EMPRESAS, teniendo como referencia el Anexo N°02 de los Términos de Referencia.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Gestionar los incidentes y/o requerimientos ante TERCEROS (proveedores que brindan servicios de computadoras, impresoras, teléfonos IP, teléfonos móviles, equipos de video conferencia, etc.) en nombre de LAS EMPRESAS.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad precisar la relación de aquellos TERCEROS proveedores que le brindan los referidos servicios de TI a LAS EMPRESAS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.2 Literal: g Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la relación de TERCEROS proveedores se brindará en la etapa preoperativa. Adicionalmente tener en cuenta que a lo largo de la relación contractual de este servicio se podrán concluir y/o celebrar nuevos contratos con terceros, los mismos que serán informados a LA CONTRATISTA y deberán ser gestionados por la mesa de ayuda

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

null



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a las Bases, visualizamos que la Entidad solicita que el personal de soporte de segundo nivel se encuentre debidamente uniformado; al respecto, solicitamos confirmar que cuando se hace mención a encontrarse correctamente uniformado, se está haciendo referencia a que como mínimo el código de vestimenta debe ser el siguiente:

- Varones: pantalón de vestir en colores neutros, camisa de manga larga/corta ó polo con cuello de un solo color o de rayas tenues en colores neutros, zapatos o mocasines de vestir con medias.
- Damas: Sastre, vestido, falda, pantalón de vestir en colores neutros, blusas de seda o algodón en colores neutros con estampados sobrios, zapatos o sandalias.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.3 Literal: .

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

Página: 30

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el término "debidamente uniformado" se refiere a que el personal N2 debe utilizar el uniforme de LA CONTRATISTA (camisa manga larga con logo de EL CONTRATISTA, pantalón jeans y calzado dieléctrico). Asimismo, En caso de asistir a una subestación, además del uniforme deberá contar con casco con barbiquejo.

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

DEBE DECIR: (TDR)

5.1.3.3. Soporte de Segundo Nivel

(...)

Obligaciones del Soporte de Segundo Nivel:

- Deberá estar debidamente uniformado (camisa manga larga con logo de EL CONTRATISTA, pantalón jeans y calzado de seguridad dieléctrico).
  - En caso de asistir a una subestación, además del uniforme deberá contar con casco con barbiquejo.
  - Deberá estar correctamente identificado con fotocheck de su empleador.
  - Deberá contar con los equipos y herramientas necesarias para atender las solicitudes.
- (...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, cuando corresponda, el personal que asigne el Contratista como mínimo deberá ingresar a las instalaciones de LAS EMPRESAS con los siguientes equipos de protección personal: casco, barbiquejo, chaleco, casaca, pantalón, botas de seguridad dieléctricas, lentes de seguridad y protector auditivo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.15 Literal: . Página: 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el Nivel 2 a parte de estar debidamente uniformado, y sólo cuando amerite, deberá contar adicionalmente con casco con barbiquejo.

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

DEBE DECIR: (TDR)

5.1.3.3. Soporte de Segundo Nivel

(...)

Obligaciones del Soporte de Segundo Nivel:

- Deberá estar debidamente uniformado (camisa manga larga con logo de EL CONTRATISTA, pantalón jeans y calzado de seguridad dieléctrico).
- En caso de asistir a una subestación, además del uniforme deberá contar con casco con barbiquejo.
- Deberá estar correctamente identificado con fotocheck de su empleador.
- Deberá contar con los equipos y herramientas necesarias para atender las solicitudes.

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:  
EL CONTRATISTA deberá contar con personal encargado de la gestión del control de inventarios de hardware (equipos TIC) y de software. Además, se encargará de realizar el proceso de gestión respectivo para dar de alta o baja a un equipo en concordancia con los procedimientos y utilizando el aplicativo de gestión de inventarios que manejan LAS EMPRESAS.  
Consulta:

Solicitamos a la Entidad precisar cuál es el aplicativo de gestión de inventarios que manejan LAS EMPRESAS.

Acápite de las bases :    Sección: Especifico    Numeral: 5.1.3.4    Literal: .    Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el aplicativo de Gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS es un desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0

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

Numeral 5.1.3.4 (TDR)  
Debe decir:  
EL CONTRATISTA deberá contar con personal encargado de la gestión del control de inventarios de hardware (equipos TIC) y de software. Además, se encargará de realizar el proceso de gestión respectivo para dar de alta o baja a un equipo en concordancia con los procedimientos y utilizando el aplicativo de gestión de inventarios (desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0) que manejan LAS EMPRESAS, así también, se encargará de la gestión de la garantía de los equipos con los proveedores de servicio de los equipos rentados.  
(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:  
EL CONTRATISTA deberá contar con personal encargado de la gestión del control de inventarios de hardware (equipos TIC) y de software. Además, se encargará de realizar el proceso de gestión respectivo para dar de alta o baja a un equipo en concordancia con los procedimientos y utilizando el aplicativo de gestión de inventarios que manejan LAS EMPRESAS.

Consulta:  
Solicitamos a la Entidad confirmar que serán LAS EMPRESAS las encargadas de gestionar las licencias para el uso del aplicativo de gestión de inventarios; ello debido a que el referido aplicativo es manejado por LAS EMPRESAS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.4 Literal: . Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el inventario de HW deberá ser gestionado por la herramienta proporcionada por LAS EMPRESAS, mientras que el inventario de SW deberá ser gestionado por la herramienta y licenciamiento proporcionada por EL CONTRATISTA.

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

Numeral 5.1.3.4: (TDR)

Debe decir:  
(...)  
El servicio de administración de inventarios de software en línea se realizará con un software de aplicación proporcionado y licenciado por EL CONTRATISTA, el cual deberá ser desplegado en todo el equipamiento de LAS EMPRESAS con la finalidad de recopilar información sobre el software instalado.  
(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar el crecimiento esperado del parque de equipos que se tiene a futuro y durante la duración del contrato.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.4 Literal: . Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el crecimiento esperado del parque de equipos que se tiene a futuro durante la duración del contrato es de +/- 5%

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

EL CONTRATISTA, debido a las adquisiciones de equipos que realice LAS EMPRESAS durante la duración del contrato deberá encargarse del proceso de la migración de equipos.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad precisar la cantidad de equipos PC y LAPTOP que están dentro de la planificación de migración de LAS EMPRESAS, durante el plazo de ejecución del presente servicio; especificando las cantidades por Sedes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.7 Literal: . Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la proyección de migración de equipos durante el periodo contractual del servicio, será aproximadamente de un 40% del parque total de equipos PC y LAPTOP por cada una de LAS EMPRESAS.

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

Se agrega el siguiente parrafo al final de la sección 5.1.3.7:(TDR)

(¿)  
La proyección de migración de equipos durante el periodo contractual del servicio, será aproximadamente de un 40% del parque total de equipos PC y LAPTOP por cada una de LAS EMPRESAS.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

La migración de los equipos se planificará con LAS EMPRESAS en el caso que sea masiva, con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.

Consulta:

Para mayor claridad del requerimiento, solicitamos a la Entidad precisar cuántas migraciones y en qué fecha se tiene estimada realizarlas; asimismo, solicitamos indicar el cronograma tentativo para la realización de dichas migraciones.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.7 Literal: . Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la cantidad de migraciones serán como máximo 2 durante la relación contractual del servicio; con respecto a las fechas y cronograma de realización, estas pueden variar debido a que están supeditadas a la adjudicación pública de renta de PC's

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

Al numeral 5.1.3.7 Migración de equipos de cómputo: (TDR)

Debe decir:

EL CONTRATISTA, debido a las adquisiciones de equipos que realice LAS EMPRESAS durante la duración del contrato, deberá encargarse del proceso de la migración de equipos, la cantidad de migraciones serán como máximo 2 durante la relación contractual del servicio.

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Si la migración de los equipos es realizada en las oficinas regionales, la instalación y configuración del equipo es realizado por el soporte de segundo nivel.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que cada una de LAS EMPRESAS serán las responsables del traslado de los equipos a migrar en las oficinas regionales.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.7 Literal: . Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS son las responsables del traslado de los equipos en sus diferentes direcciones de su sede principal.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

EL CONTRATISTA realizará el apoyo presencial y/o remoto a la Oficina de TIC en: Reubicación de los equipos informáticos, la habilitación de red de datos y eléctrica será responsabilidad de LAS EMPRESAS.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad aclarar e indicar cuál es el apoyo presencial que realizará el Soporte N2 para la reubicación de los equipos informáticos, la habilitación de red de datos y eléctrica.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.8 Literal: . Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el apoyo del N2 hacia TIC es del traslado e instalación de los equipos informáticos a requerirse. La habilitación de red de datos y eléctrica será responsabilidad de LAS EMPRESAS.

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

DEBE DECIR: (TDR)

5.1.3.8. Apoyo a la oficina de TIC de LAS EMPRESAS

EL CONTRATISTA realizará el apoyo presencial y/o remoto a la Oficina de TIC en:

- Reubicación de los equipos informáticos. La habilitación de red de datos y eléctrica será responsabilidad de LAS EMPRESAS.

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

EL CONTRATISTA realizará el apoyo presencial y/o remoto a la Oficina de TIC en: Configuración e instalación de equipos informáticos para capacitaciones o eventos, y la coordinación del recojo de los mismos.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad precisar cuál es la frecuencia y la cantidad de equipos informáticos para cada capacitación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.8 Literal: . Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la oficina TIC requerirá apoyo con una frecuencia mensual aproximada de 4 veces.

Se precisa, que LAS EMPRESAS requieren el apoyo del N2 cada vez que se realice una capacitación a los trabajadores, el cual consta de llevar e instalar una (1) PC o laptop para la proyección de las capacitaciones, apoyar en la proyección del material.

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

Numeral 5.1.3.8: Apoyo a la oficina de TIC de LAS EMPRESAS

Debe decir:

(...)

Instalación y configuración de equipos informáticos para capacitaciones o eventos, y el recojo de los mismos. La oficina TIC requerirá apoyo con una frecuencia mensual aproximada de 4 veces y los tiempos de duración dependerá de la actividad con un aproximado de 40 minutos.

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

EL CONTRATISTA realizará el apoyo presencial y/o remoto a la Oficina de TIC en: Configuración e instalación de equipos informáticos para capacitaciones o eventos, y la coordinación del recojo de los mismos.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad aclarar e indicar cuáles son las actividades que realizará el personal del soporte N2 en lo relacionado a configuración e instalación para las capacitaciones o eventos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.8 Literal: . Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que LAS EMPRESAS requieren el apoyo del N2 cada vez que se realice una capacitación a los trabajadores, el cual consta de llevar e instalar una (1) PC o laptop para la proyección de las capacitaciones, apoyar en la proyección del material.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Observación: Nro. 112

Consulta/Observación:

Jefe de Servicio:

De la revisión efectuada al requisito de calificación ¿Calificaciones del Personal Clave¿, observamos que el periodo de experiencia mínimo que debe acreditar el ¿Jefe de Servicio¿, designado como personal clave, es notoriamente mayor al plazo de prestación del servicio requerido. Al respecto, el literal c) del numeral 3.1 de las Bases Estándar de Concurso Público para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, el tiempo de experiencia mínimo exigido debe ser razonable y congruente con el periodo en el cual el personal ejecutará las actividades para las que se le requiere, de forma tal que no constituya una restricción a la participación de postores. En ese sentido, la Entidad estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al requerir un tiempo de experiencia del personal clave desproporcionado respecto del periodo de ejecución del servicio, el cual es de 1095 días calendario. Es así que, para efectos de evitar la eventual nulidad del presente procedimiento de selección, solicitamos reducir el tiempo de experiencia requerido para dicho personal a TRES (03) AÑOS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 75

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

Numeral 47.3 del artículo 47 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se requiere que el Jefe de Servicio cuente con la experiencia solicitada por el área usuaria a fin de garantizar la calidad y aplicación de los estándares en referencia al servicio requerido.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Observación: Nro. 113

Consulta/Observación:

Gestor de Procesos ITIL:

De la revisión efectuada al requisito de calificación ¿Calificaciones del Personal Clave¿, observamos que el periodo de experiencia mínimo que debe acreditar el ¿Gestor de Procesos ITIL¿, designado como personal clave, es notoriamente mayor al plazo de prestación del servicio requerido. Al respecto, el literal c) del numeral 3.1 de las Bases Estándar de Concurso Público para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, el tiempo de experiencia mínimo exigido debe ser razonable y congruente con el periodo en el cual el personal ejecutará las actividades para las que se le requiere, de forma tal que no constituya una restricción a la participación de postores. En ese sentido, la Entidad estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al requerir un tiempo de experiencia del personal clave desproporcionado respecto del periodo de ejecución del servicio. Es así que, para efectos de evitar la eventual nulidad del presente procedimiento de selección, solicitamos reducir el tiempo de experiencia requerido para dicho personal a TRES (03) AÑOS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 77

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

Numeral 47.3 del artículo 47 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se requiere que el Gestor de Procesos ITIL cuente con la experiencia solicitada por el área usuaria a fin de garantizar la calidad y aplicación de los estandares en referencia al servicio requerido; y se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditará para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:

Gestor de Procesos ITIL:

Con la finalidad de promover la participación de una mayor cantidad de postores, solicitamos a la Entidad confirmar que será válido que el postor proponga a un Gestor de Procesos ITIL que cuente como mínimo con 24 horas lectivas en formación ITIL Expert, otorgada por una entidad de capacitación autorizada; ello para efectos de acreditar la capacitación del referido personal.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que a fin de garantizar la calidad y aplicación de los estándares en referencia al servicio requerido, se requiere que el Gestor de Procesos ITIL acredite su formación con 40 horas lectivas en ITIL Expert otorgada por una entidad de capacitación autorizada; o Certificación oficial ITIL Expert vigente o Certificación oficial PMP vigente; y se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:

Técnicos para soporte en sitio:

Con la finalidad de promover la participación de una mayor cantidad de postores, solicitamos a la Entidad confirmar que será válido que el postor proponga a un Técnicos para Soporte en Sitio que cuenten como mínimo con 10 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos, otorgada por una entidad de capacitación autorizada o con una Certificación oficial ITIL vigente; ello para efectos de acreditar la capacitación del referido personal.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, se requiere que los 5 "Técnico(s) para soporte en Sitio" cuenten con 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos, otorgada por una entidad de capacitación autorizada.

Para efectos de acreditar la capacitación de los 5 "Técnico(s) para soporte en Sitio"; esta también podrá ser sustentada con el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos, que demuestra el conocimiento en ITIL, y se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditará para el perfeccionamiento del contrato.

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

En 5.11.2.4 (TDR) se modifica:

Técnico(s) para Soporte en Sitio (Personal No Clave)

Debe decir:

(i)

"- Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos, otorgada por una entidad de capacitación autorizada."

(i)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 116

Consulta/Observación:

Con la finalidad de promover la participación de una mayor cantidad de postores, solicitamos confirmar que los certificados que se presentarán para efectos de acreditar aquellos capacitaciones en donde se solicitan determinadas horas lectivas, podrán ser emitidos por la institución educativa autorizada (de forma exclusiva si es certificación) o por el postor a nombre de la empresa, en caso de ser capacitación interna.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para acreditar los certificados de las capacitaciones, estos deberán ser emitidos por una entidad de capacitación autorizada a fin de garantizar la legalidad y formalidad de los mismos.

Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 117

Consulta/Observación:

Etapa operativa:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el primer mes, el cual es denominado como el periodo de marcha blanca, será pagado por LAS EMPRESAS, por la prestación efectiva del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que durante la etapa operativa, el primer mes, denominado periodo de marcha blanca, será pagado por LAS EMPRESAS.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 118

Consulta/Observación:

Sétima viñeta:

De la revisión del referido numeral, se observa que la Entidad requiere que el postor cuente con Seguro Complementario por Trabajo de Riesgo (SCTR); sin embargo, de acuerdo a lo expuesto en el artículo 82° del Reglamento de la Ley N° 26790 - Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-97-SA, se debe precisar que la contratación de dicha póliza será de obligatorio cumplimiento para las entidades empleadoras cuando estas desarrollen actividades de alto riesgo señaladas en el Anexo N° 05; y, considerando que la prestación del servicio no se encuentra comprendida dentro del citado Anexo, la Entidad estaría transgrediendo lo dispuesto por los principios de Eficiencia y Eficacia, recogidos en el literal f) del artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado, y conforme a los cuales: "El proceso de contratación y las decisiones que se adopten en su ejecución deben orientarse al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la Entidad, priorizando estos sobre la realización de formalidades no esenciales, garantizando la efectiva y oportuna satisfacción de los fines públicos para que tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de las personas, así como del interés público, bajo condiciones de calidad y con el mejor uso de los recursos públicos".

En ese sentido, solicitamos a la Entidad se sirva eliminar la contratación del Seguro Complementario por Trabajo de Riesgo (SCTR), por cuanto dicha exigencia no solo encarece el costo del servicio sino que además resulta desproporcionada y arbitraria.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.15 Literal: . Página: 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS mantienen la exigencia del Seguro Complementario por Trabajo de Riesgo (SCTR) para el servicio solicitado, considerando que, según el Anexo 5 "Actividades comprendidas en el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo", actualizado mediante D.S. 008-2022-SA, en el ítem 185 y 268 considera al servicio como "Otras actividades de telecomunicaciones", asimismo, cabe señalar además que esta exigencia responde a que LAS EMPRESAS pertenecen al rubro de distribución eléctrica, y la naturaleza de las actividades a realizar en el marco de este contrato conlleva riesgos inherentes que justifican la necesidad de cobertura adicional para proteger tanto al personal involucrado como al cumplimiento de las normativas de seguridad correspondientes al sector.

El SCTR es una medida que contribuye a la mitigación de riesgos laborales y garantiza la seguridad de los trabajadores en entornos de alto riesgo, como es el caso de nuestras instalaciones y operaciones. Por tanto, la Entidad considera esta póliza como una condición esencial para asegurar la adecuada protección y prevención en el ámbito de trabajo, en cumplimiento de la normativa aplicable en materia de salud y seguridad laboral para empresas del sector eléctrico.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Observación: Nro. 119

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el contratista podrá valerse de terceros para el cumplimiento de obligaciones no esenciales para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de selección pero que pudieran ser necesarias para el cumplimiento de obligaciones complementarias comprendidas en las Bases. Dejamos constancia que en cualquier supuesto de subcontratación nuestra empresa observará estrictamente las limitaciones establecidas en el artículo 35° de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 147° de su Reglamento, manteniendo en todo momento nuestra responsabilidad de garantizar el cabal cumplimiento de tales obligaciones y nuestra condición de empresa proveedora del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.17 Literal: . Página: 60

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

Artículo 35° de la Ley de Contrataciones del Estado y 147° de su Reglamento

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se precisa que no está permitida la subcontratación del servicio parcial o total que brindará el postor.

El personal contratado para la operación del servicio de Mesa de Ayuda TIC deberá estar asignado al 100% al servicio, es decir en dedicación completa y deberán ser de la planilla del Proveedor.

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

Debe decir:

5.17. SUBCONTRATACIÓN

No está permitida la subcontratación del servicio parcial o total que brindará el postor.

El personal contratado para la operación del servicio de Mesa de Ayuda TIC deberá estar asignado al 100% al servicio, es decir en dedicación completa y deberán ser de la planilla del Proveedor.

Tener en cuenta los alcances del artículo 35 de la Ley de Contrataciones del Estado.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 120

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: Específico Numeral: 5.18 Literal: . Página: 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el deber de confidencialidad es especialmente relevante en el marco de esta contratación, dada la naturaleza propia de las prestaciones contenidas en su objeto, que implican que el postor ganador necesariamente tenga acceso a cuantiosa información y documentación de diversa índole de las empresas. Ello amerita que esta data sea debidamente resguardada, lo que justifica que se establezcan los alcances del deber de confidencialidad de la manera prevista en el 5.18 de las bases específicas, en resguardo de los intereses de LAS EMPRESAS que se beneficiarán con dicho servicio.

En consecuencia, no se pueden incorporar como excepciones los cinco (05) primeros supuestos propuestos. Sin embargo, respecto al supuesto número 6, cabe precisar que solo si existe un mandato judicial firme y definitivo correspondería que el postor ganador entregue la información solicitada, comunicando previamente tal requerimiento a LAS EMPRESAS; lo que no significaría el incumplimiento del deber en cuestión.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Observación: Nro. 121

Consulta/Observación:

Observamos el extremo de las Bases sobre propiedad intelectual, toda vez que la Entidad no puede contar con la propiedad intelectual de la totalidad de los productos entregados, como programas y aplicaciones, pues los mismos ya se encuentran protegidos por las normas sobre propiedad intelectual que amparan a sus creadores. En ese sentido, solicitamos que se elimine de las Bases lo referido a la propiedad intelectual, pues dicho requerimiento contraviene lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias. En el supuesto negado que no se acepte la presente observación, solicitamos que la disposición sobre propiedad intelectual solo sea aplicable a los informes o entregables que presente el contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.19 Literal: . Página: 61

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

Artículos 16.2 de la Ley de Contrataciones del Estado y 29.1° y 29.3° de su Reglamento

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación por cuanto resulta innecesaria. Y es que, se entiende, con relación a lo consignado en el punto 5.19 de las bases específicas, que ¿los derechos de propiedad intelectual que corresponderán a las empresas, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieran creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio¿, no incluyen los programas y aplicaciones que están protegidos de acuerdo a las normas que regulan la propiedad intelectual por cuanto esta le corresponde a sus creadores

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 122

Consulta/Observación:  
Solicitamos nos sirva aclarar qué comprende el término "real" en el consumo real de tickets mensual, a fin de de que este punto sea comprendido con claridad y transparencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.21.1 Literal: . Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa que el término "real", en el contexto de consumo de tickets, significa la cantidad total de tickets atendidos durante un periodo mensual por cada una de LAS EMPRESAS

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 123

Consulta/Observación:

A fin de evitar eventuales nulidades, solicitamos nos sirva confirmar que las únicas causales de resolución de contrato serán las establecidas en los artículos 164 y 165 del Reglamento de la ley de contrataciones del Estado. Cabe señalar, que el artículo 164 establece que el incumplimiento injustificado de obligaciones legales o reglamentarias a su cargo pese a haber sido requerido a cumplir constituye una causal de resolución, en ese sentido, siempre que la Ley 30225 contenga disposiciones exigibles para el contratista, se encontraría dentro de la referida causal.

Asimismo, cabe señalar que la Ley 31565 y su Reglamento aplica para prevenir conflictos de intereses para el acceso y salida de personal del sector público, es decir, para evitar que las personas naturales que van a ser servidores o lo han sido caigan en conflictos de intereses reales o potenciales; por lo que no resulta aplicable para los postores.

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

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

Página: 69

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que en lo concerniente al punto 8 de las Bases, LAS EMPRESAS se ha sujetado a lo dispuesto en la Ley de Contrataciones, cuyo Texto Único Ordenado ha sido aprobado por D.S. 082-2019-EF y a su Reglamento aprobado por DS 344-208-EF, con sus modificaciones hasta el D.S. 051-2024-EF. Adicionalmente, LAS EMPRESAS han tenido que incorporar obligatoriamente lo establecido por el artículo 8 de la Ley 31564.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

**Consulta:** Nro. 124

**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:** 82

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

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

Se aclara que luego de otorgada la última conformidad del servicio contratado, el contratista deberá de solicitar la devolución de la garantía y/o garantías de fiel cumplimiento, de manera formal mediante mesa de partes de las empresas, solicitud que será derivada al área usuaria para su conformidad y coordinación con el área de Recursos Financieros para su devolución, en caso corresponda. Los plazos para la devolución de las garantías de carta fianza no se encuentran definidos, por lo cual este plazo variará dependiendo de cada una de las empresas.

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

null



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 125

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: 17MA Página: 86

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el tercer y cuarto párrafo de la CLAUSULA DECIMA SETIMA de la proforma del contrato contenida de las bases, se establece: Que ambas partes acuerdan que se someterán a un arbitraje institucional de derecho a cargo de un tribunal arbitral; el Tribunal Arbitral, estará compuesto por tres (03) miembros y las instituciones arbitrales serán del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima bajo su administración o del Centro de Arbitraje Latinoamericano e Investigación Jurídica - CEAR Latinoamericano, en caso de controversias que surjan durante la ejecución del contrato.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

**Consulta:** Nro. 126

**Consulta/Observación:**  
Solicitamos nos sirva aclarar que las declaraciones contenidas en el Anexo 13 versan únicamente con relación al representante legal que suscribirá el referido anexo, conforme se señala en el exordio de dicho Anexo.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** ANEXO 13      **Literal:** .      **Página:** 100

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Se aclara que según lo requerido en el numeral 2.3 literal i), la Declaración Jurada de Intereses para proveedores (Anexo N°13); se presentara para la suscripción de contrato, asimismo la información requerida, se refiere a los vínculos que pueda tener el representante legal o socios o trabajadores del proveedor, con las empresas del Grupo Distriluz, participantes de la compra corporativa facultativa.

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 127

Consulta/Observación:

Observamos la inclusión del Anexo 14, ya que la Ley N° 31564 y su reglamento aplica para prevenir conflictos de intereses para el acceso y salida de personal del sector público, es decir, para evitar que las personas naturales que van a ser servidores o lo han sido caigan en conflictos de intereses reales o potenciales. En esa medida, solicitamos a la entidad elimine el Anexo 14 y tenga en cuenta únicamente la declaración de impedimentos para contratar que aplica para empresas proveedoras regulados en el artículo 52° del reglamento de la Ley de contrataciones del estado y recogidos en el Anexo 2 de las presentes bases.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: ANEXO 14 Literal: . Página: 102

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el formato de Declaración Jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades (Anexo N° 14) establece el cumplimiento de normas contenidas en la Ley N° 31564 y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2023-PCM, estas normas son de carácter general y resultan aplicables para el sector público y el sector privado, ello con la finalidad de prevenir y mitigar situaciones de conflicto de interés en el acceso y salida de personal del servicio público, conforme se establece en el artículo primero de dicha Ley.

Por lo tanto, al ser una norma de carácter general aplicable al sector público y privado, son de obligatorio cumplimiento para la Entidad y la Contratista.

El Formato de Declaración Jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades, tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de dichas situaciones de conflicto de interés.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

Consulta: Nro. 128

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad se sirva aclarar que el contenido del Anexo N° 15 referido a garantizar que no se cuenta con antecedentes penales, alcanza única y exclusivamente al Representante Legal que suscribirá el referido Anexo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: ANEXO 15 Literal: . Página: 103

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que según lo requerido en el numeral 2.3 literal k), Formato de conocimiento del proveedor - Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo - D.L. 1249-2016, 26/NOV/2016 (Anexo N°15); se presentara para la suscripción de contrato, asimismo la información requerida, se refiere al representante legal y a los accionistas y/o socios, de ser el caso.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	19:29:08

**Consulta:** Nro. 129

**Consulta/Observación:**  
Solicitamos a la Entidad precisar el nombre y versión del aplicativo de gestión de inventarios que manejan LAS EMPRESAS.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.1.3.5      **Literal:** a      **Página:** 32

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Se precisa que el aplicativo de Gestión de inventarios que maneja LAS EMPRESAS es un desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**  
Numeral 5.1.3.5 (TDR)  
Debe decir:  
(...)  
c. Llevar un control, utilizando el aplicativo de gestión de inventarios (desarrollo InHouse, denominado Benetton, versión 3.0) que maneja LAS EMPRESAS, de todos los cambios efectuados en sus componentes hasta su baja definitiva.  
(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 130

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
El usuario podrá auto atenderse, reportar un incidente o registrar su requerimiento a través de los siguientes canales de atención:  
¿ Realizando una llamada telefónica (anexo y móvil).

Sírvase confirmar, ¿EL CONTRATISTA puede proporcionar un numero fijo local en LIMA para la recepción de llamadas desde LAS EMPRESAS desde anexos y móviles.?.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que EL CONTRATISTA debe proporcionar un numero de anexo asociado al servicio de telefonía IP de LAS EMPRESAS (el servicio actual se gestiona con el anexo 9001). No se requiere una linea telefónica como numero fijo local.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 131

Consulta/Observación:

Plazo de prestación de Servicio

Confirmar que son 2 meses de etapa pre-operativa, 36 meses de etapa operativa y 2 meses de etapa post operativa, en total son 38 meses total de servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: 1.8 Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que son 60 días calendario de etapa pre operativa, 1095 días calendario de etapa operativa, la etapa post operativa comprende 60 días y está incluida en la etapa operativa, tal como se muestra en la grafica del numeral 5.13.2 Plazo de ejecución del servicio (de los TDR).

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 132

Consulta/Observación:

Dice:  
EL CONTRATISTA deberá mantener actualizado el inventario de hardware y software de LAS EMPRESAS. Para ello deberán trabajar siguiendo los siguientes estándares:  
¿ Código de Inventario de LAS EMPRESAS.  
¿ Número de Serie de fábrica del producto.  
¿ Descripción, Marca, Modelo, Color y Observaciones del bien.

Consulta:  
En las bases se indica que se debe identificar el color del equipamiento de hardware y software, se pide a la entidad retirar dicho requisito por no se necesario para una correcta gestión.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1.3.4 Página: 31  
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la propiedad "color" al no ser relevante y no proporcionar valor para el inventario se procede a retirar dicho requisito

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

DEBE DECIR: Numeral 5.1.3.4 (de los TDR)  
(...)  
EL CONTRATISTA deberá mantener actualizado el inventario de hardware y software de LAS EMPRESAS. Para ello deberán trabajar siguiendo los siguientes estándares:  
¿ Código de Inventario de LAS EMPRESAS.  
¿ Número de Serie de fábrica del producto.  
¿ Descripción, Marca, Modelo y Observaciones del bien.  
(...)



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 133

Consulta/Observación:

Dice:  
EL CONTRATISTA se encargará de la administración del inventario de todos los equipos de LAS EMPRESAS (propios y rentados), más un margen del +/-5% del inventario inicial durante la relación contractual. El equipamiento incluye el inventario de impresoras, plotters, teléfonos IP, teléfonos móviles, proyectores multimedia, equipos de videoconferencia, cámaras de video vigilancia, access point y switch de comunicaciones de LAS EMPRESAS, cuyo detalle aparece en el Anexo N° 03.

Consulta:  
Se indica que se debe gestionar todo el equipamiento que figura en el Anexo, sírvanse confirmar que se deberá mostrar únicamente los equipos informáticos a través de un agente instalado en aquellos equipos que soporten un sistema operativo o descubiertos por SNMP o por carga manual.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1.3.4 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se debe gestionar todo el equipamiento que figura en el Anexo N° 03, tanto los equipos informáticos a través de un agente instalado en aquellos equipos que soporten un sistema operativo o descubiertos por SNMP y tambien los equipos informaticos por carga manual, de modo que se gestione el inventario del 100% de los equipos.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 134

Consulta/Observación:

Dice:

El servicio de administración de inventarios de software en línea se realizará con un software de aplicación proporcionado por EL CONTRATISTA, el cual deberá ser desplegado en todo el equipamiento de LAS EMPRESAS con la finalidad de recopilar información sobre el software instalado.

En la etapa pre operativa EL CONTRATISTA deberá tener definido la Base de Inventarios que soportará el control de inventario de hardware, software, garantías y mantenimiento.

Consulta:

Se indica que se debe usar un software de aplicación para el inventario de software en línea, sírvanse confirmar que solo se trata del inventario de software de desktops y laptops.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1.3.4 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se debe usar un software de aplicación para solo el inventario de software de desktops y laptops.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 135

Consulta/Observación:

Para el Jefe de Servicio, se solicita:  
Tener 120 horas lectivas en Diplomado en Gestión de Servicios o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente o Certificado oficial PMP vigente.

Confirmar que el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente pueden ser versión 3 o 4.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para el Jefe de Servicio, independientemente de la versión, el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio deben estar vigentes.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 136

Consulta/Observación:  
Con referencia a la capacitación, confirmar que se podrá presentar documentos de capacitación expresados en horas y/o horas académicas y/o horas lectivas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa que se podrá presentar documentos de capacitación expresados en horas cronológicas y/o horas lectivas.

En la Resolución del TCE N° 3488-2022-TCE-S3, en su fundamento 20 y 21, señala que se puede equiparar "una hora lectiva" que equivale a 45 minutos de la hora cronológica.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 137

Consulta/Observación:

Para el Supervisor de Mesa de Ayuda TIC, se solicita:  
Tener 40 horas lectivas en Certificación ITIL Fundamentos vigente o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente o Certificado PMP vigente.

Confirmar que el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente pueden ser versión 3 o 4.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para el Supervisor de mesa de ayuda TIC; independientemente de la versión, el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio deben estar vigentes.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 138

Consulta/Observación:

Para el Gestor de Procesos ITL, se solicita:  
Tener 40 horas lectivas en formación ITIL Expert otorgada por una entidad de capacitación autorizada; o Certificación oficial ITIL Expert vigente o Certificación oficial PMP vigente.

Confirmar que el certificado oficial ITIL Expert vigente puede ser versión 3

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para el Gestor de Procesos ITIL; independientemente de la versión, el Certificado Oficial en ITIL Expert debe estar vigente, y se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

**Consulta:** Nro. 139

**Consulta/Observación:**

Con referencia al perfeccionamiento del Contrato:

Confirmar que el ganador de la buena pro firmará 04 contratos (Electronoroeste, Electronorte, Hidrandina y Electrocentro)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.4      Literal: 2.4      **Página:** 18

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

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

Se precisa que el ganador de la buena pro firmará 04 contratos (Electronoroeste, Electronorte, Hidrandina y Electrocentro)

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 140

Consulta/Observación:

Con referencia a la garantía de fiel cumplimiento del contrato de los requisitos para perfeccionar el contrato

Confirmar que los montos de dichas fianzas serán iguales y corresponden al 10% del porcentaje de participación de cada empresa (Electronoroeste 25%, Electronorte 25%, Hidrandina 25% y Electrocentro 25%)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: 2.3 Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las cartas fianza es una por cada empresa, por montos de dichas fianzas serán iguales y corresponden al 10% del porcentaje de participación de cada empresa (Electronoroeste 25%, Electronorte 25%, Hidrandina 25% y Electrocentro 25%)

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 141

Consulta/Observación:

Con referencia a los requisitos para perfeccionar el contrato en el h) solicitan Estructura de Costos

Con la finalidad de no incurrir en errores y observaciones, sírvase incluir un modelo de estructura de costos.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el caso de la estructura de costos, debe contener mínimamente los sgtes items:

- Mano de obra de servicios N1
- Mano de obra de servicios N2
- Gestión de tickets de todos los niveles
- Herramienta ITSM
- Central telefónica y enlaces
- Herramienta de inventarios
- Herramienta de control remoto
- Implementación
- Gestión de inventario de equipos
- Equipamiento informático y de persona de contratista

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 142

Consulta/Observación:

Para los cinco (05) Operadores de la Mesa de Ayuda TIC, se solicita:  
Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos, otorgado por una entidad de capacitación autorizada

Con la finalidad de lograr mayor participación de colaboradores de los postores, sírvase confirmar que este requerimiento podrá ser sustentado con el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos versión 3 o 4, que demuestra el conocimiento en ITIL

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, se requiere que los 5 "Operadores de la Mesa de Ayuda TIC" cuenten con 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos, otorgada por una entidad de capacitación autorizada.

Para efectos de acreditar la capacitación de los 5 "Operadores de la Mesa de Ayuda TIC"; esta también podrá ser sustentada con el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos, que demuestra el conocimiento en ITIL; independientemente de la versión.

Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditará para el perfeccionamiento del contrato.

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

En 5.11.2.3 (TDR) se modifica: (TDR)

Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC (Personal No Clave)

Debe decir:

(...)

"- Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos, otorgada por una entidad de capacitación autorizada."

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 143

Consulta/Observación:

Para los cinco (05) Técnicos para Soporte en Sitio, se solicita:  
Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos, otorgado por una entidad de capacitación autorizada

Con la finalidad de lograr mayor participación de colaboradores de los postores, sírvase confirmar que este requerimiento podrá ser sustentado con el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos versión 3 o 4, que demuestra el conocimiento en ITL.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, se requiere que los 5 "Técnico(s) para soporte en Sitio" cuenten con 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos, otorgada por una entidad de capacitación autorizada.  
Para efectos de acreditar la capacitación de los 5 "Técnico(s) para soporte en Sitio"; esta también podrá ser sustentada con el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos, que demuestra el conocimiento en ITIL; independientemente de la versión.  
Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditará para el perfeccionamiento del contrato.

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

En 5.11.2.4 (TDR) se modifica: (TDR)  
Técnico(s) para Soporte en Sitio (Personal No Clave)  
Debe decir:  
(...)  
"- Tener 20 horas lectivas en formación ITIL Fundamentos o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos, otorgada por una entidad de capacitación autorizada."  
(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 144

Consulta/Observación:

Con referencia a los enlaces para verificar los certificado ITIL.

Sírvase confirmar que también se podrá utilizar el siguiente enlace actualizado para verificar los certificados ITIL, donde se encuentran las validaciones de las certificaciones oficiales de ITIL con Axelos:

<https://www.axelos.com/successful-candidates-register>

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que también se podrá utilizar el siguiente enlace actualizado para verificar los certificados ITIL, donde se encuentran las validaciones de las certificaciones oficiales de ITIL con Axelos:

<https://www.axelos.com/successful-candidates-register>

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

Debe decir:

De presentar el Certificado Oficial en ITIL Fundamentos o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio, este será verificado en el siguiente enlace:

<https://www.peoplecert.org/forcorporations/certificate-verificationservice> o

<https://www.axelos.com/successful-candidates-register>

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 145

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
Asegurar, en colaboración con LAS EMPRESAS, que la solución proporcionada sea implementada siguiendo los procedimientos de control establecidos.

El Gestor de Procesos de Problemas basado en las buenas practicas ITIL del Contratista garantiza la eficacia y cumplimiento del proceso. Sírvase confirmar: ¿Existirán las contrapartes gestoras (Rol de Gestor de Problemas) de las empresas del grupo, las cuales deben garantizar la ejecución de la solución y la revisión post implementación?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.2.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se tiene las contrapartes (Rol de Gestor de Problemas) de LAS EMPRESAS, las cuales garantizarán la ejecución de la solución y la revisión post implementación.

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 146

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
Asegurar, en colaboración con LAS EMPRESAS, que antes del cierre del problema se realice la Revisión Post Implementación (PIR) para asegurar que los cambios han solucionado los problemas existentes sin introducir nuevos problemas.

El Gestor de Procesos de Problemas basado en las buenas practicas ITIL del Contratista garantiza la eficacia y cumplimiento del proceso. Sírvase confirmar: ¿Existirán las contrapartes gestoras (Rol de Gestor de Problemas) de las empresas del grupo, las cuales deben garantizar la ejecución de la solución y la revisión post implementación?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.2.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se tiene las contrapartes (Rol de Gestor de Problemas) de LAS EMPRESAS, las cuales garantizarán la ejecución de la solución y la revisión post implementación.

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 147

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:

g. Gestionar los incidentes y/o requerimientos ante TERCEROS (proveedores que brindan servicios de computadoras, impresoras, teléfonos IP, teléfonos móviles, equipos de video conferencia, etc.) en nombre de LAS EMPRESAS.

Sírvase confirmar: ¿Los TERCEROS (proveedores que brindan servicios de computadoras, impresoras, teléfonos IP, teléfonos móviles, equipos de video conferencia, etc.) interactuaran con la herramienta de gestión de servicios ITSM siendo parte de los flujos de solución y ejecución de incidentes y solicitudes respectivamente?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.2 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que Los TERCEROS NO interactuaran con la herramienta de gestión de servicios ITSM, El servicio de Mesa de ayuda gestiona todos los incidentes y requerimientos ante estos TERCEROS

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 148

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
f. Gestionar los incidentes y/o requerimientos ante TERCEROS en nombre de LAS EMPRESAS.

Sírvase confirmar: ¿Los TERCEROS (proveedores que brindan servicios de computadoras, impresoras, teléfonos IP, teléfonos móviles, equipos de video conferencia, etc.) interactuaran con la herramienta de gestión de servicios ITSM siendo parte de los flujos de solución y ejecución de incidentes y solicitudes respectivamente?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.3 Página: 30  
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que Los TERCEROS NO interactuarán con la herramienta de gestión de servicios ITSM, El servicio de Mesa de ayuda gestiona todos los incidentes y requerimientos ante estos TERCEROS (proveedores que brindan servicios de computadoras, impresoras, teléfonos IP, teléfonos móviles, equipos de video conferencia, etc.)

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

Debe decir:  
(¿)  
f. Gestionar los incidentes y/o requerimientos ante TERCEROS (proveedores que brindan servicios de computadoras, impresoras, teléfonos IP, teléfonos móviles, equipos de video conferencia, etc.) en nombre de LAS EMPRESAS.  
(¿)



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 149

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
EL CONTRATISTA deberá tener presencia local externa a LAS EMPRESAS en las ciudades donde se encuentran ubicadas las sedes principales, brindando atención a demanda y cumpliendo los SLA establecidos.

Sírvase confirmar: ¿Los tiempos de desplazamiento de los técnicos de soporte de segundo nivel desde el local externo hasta la sede principal, no serán considerados para el calculo y cumplimiento de los SLA?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.3 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que los tiempos de traslado desde el local externo hacia las direcciones de cada SEDE donde se despliega la atención del Nivel 2 esta considerado en los SLA del numeral 5.4.2 (TDR)

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 150

Consulta/Observación:

Refenente al parrafo:  
En caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet) los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA.

Sírvase confirmar: ¿Cuales son los costos relacionados a alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet, los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA.?  
Dicha información es necesaria para poder realizar el dimensionamiento correcto de la propuesta, en caso de no indicarlo se incurriría en información incompleta por parte de la entidad pues no permite conocer el alcance del requerimiento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.3 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal, siendo los costos promedios mensuales aproximados relacionados a alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet es de S/ 500.00, por empresa, (con un rango de +-15%), el cual será confirmado en la fase pre operativa por LAS EMPRESAS.

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

Se modifica el parrafo de la sección 5.1.3.3 (TDR)  
Debe decir:  
(...)  
En caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna (mínimamente uno) del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet), siendo los costos promedios mensuales aproximados relacionados a alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet de S/ 500.00, por empresa, (con un rango de +-15%), los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA. Este costo será confirmado en el perfeccionamiento del contrato.  
(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 151

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
EL CONTRATISTA deberá contar con personal especializado para atender los incidentes y/o requerimientos en las oficinas de las sedes principales de LAS EMPRESAS.  
EL CONTRATISTA deberá tener presencia local externa a LAS EMPRESAS en las ciudades donde se encuentran ubicadas las sedes principales, brindando atención a demanda y cumpliendo los SLA establecidos.  
Las sedes donde LAS EMPRESAS requerirán al personal N2 se detalla en Anexo N° 05.

Sírvase confirmar: ¿Cuáles son las "Sedes Principales por EMPRESA" en la cual se tendrá presencia del personal de segundo nivel, ya que el ANEXO N° 05 corresponde a las sedes regionales por Empresa?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.3 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, para el presente requerimiento, el término "Sede Principal" es igual a "Sede Regional", y los cuales se detallan en el ANEXO N° 05 de los Términos de referencia.

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

Debe decir: ANEXO N° 05 DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA  
ANEXO N° 05 INFORMACIÓN SEDES REGIONALES(\*) ¿ SEGUNDO NIVEL  
(¿)  
(\*) Se precisa que, para el presente requerimiento, el término "Sede Principal" es igual a "Sede Regional"

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 152

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
EL CONTRATISTA deberá contar con personal encargado de la gestión del control de inventarios de hardware (equipos TIC) y de software. Además, se encargará de realizar el proceso de gestión respectivo para dar de alta o baja a un equipo en concordancia con los procedimientos y utilizando el aplicativo de gestión de inventarios que manejan LAS EMPRESAS, así también, se encargará de la gestión de la garantía de los equipos con los proveedores de servicio de los equipos rentados.

Sirvase confirmar: ¿Sirvase confirmar si la herramienta de control de inventario de HW y SW provisto por las empresas cuenta con la funcionalidad a través de un agente en línea que actualiza la información del HW y SW instalado en todos los equipos de las empresa del Grupo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.4 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la herramienta de control de inventario de LAS EMPRESAS, sólo gestionan el HW y no cuenta con la funcionalidad de gestión a través de un agente en línea. En el caso de SW se precisa que las empresas no cuentan con un sistema de inventario, por lo que EL CONTRATISTA deberá usar una herramienta para dicho efecto.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 153

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
EL CONTRATISTA deberá contar con personal encargado de la gestión del control de inventarios de hardware (equipos TIC) y de software. Además, se encargará de realizar el proceso de gestión respectivo para dar de alta o baja a un equipo en concordancia con los procedimientos y utilizando el aplicativo de gestión de inventarios que manejan LAS EMPRESAS, así también, se encargará de la gestión de la garantía de los equipos con los proveedores de servicio de los equipos rentados.

Sírvase confirmar: ¿Sírvase confirmar si la herramienta de control de inventario de HW y SW provisto por las empresas cuenta con la funcionalidad a través de un agente en línea que actualiza la información del HW y SW instalado en todos los equipos de las empresa del Grupo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.4 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la herramienta de control de inventario de LAS EMPRESAS, sólo gestionan el HW y no cuenta con la funcionalidad de gestión a través de un agente en línea. En el caso de SW se precisa que las empresas no cuentan con un sistema de inventario, por lo que EL CONTRATISTA deberá usar una herramienta para dicho efecto.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 154

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
EL CONTRATISTA se encargará de la administración del inventario de todos los equipos de LAS EMPRESAS (propios y rentados), más un margen del +/-5% del inventario inicial durante la relación contractual. El equipamiento incluye el inventario de impresoras, plotters, teléfonos IP, teléfonos móviles, proyectores multimedia, equipos de videoconferencia, cámaras de video vigilancia, access point y switch de comunicaciones de LAS EMPRESAS, cuyo detalle aparece en el Anexo N° 03.

Sírvase confirmar: ¿Los switches de comunicaciones no estarán incluidos en la administración del inventario, ya que no figuran en la información proporcionada del ANEXO N° 3 Cobertura de Hardware?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.4 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los switches de comunicaciones no estarán incluidos en la administración del inventario, ya que no figuran en la información proporcionada del ANEXO N° 3 Cobertura de Hardware. (de los TDR)

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

5.1.3.4. Control de los Inventarios de HW y SW

DEBE DECIR:

(...)  
EL CONTRATISTA se encargará de la administración del inventario de todos los equipos de LAS EMPRESAS (propios y rentados), más un margen del +/-5% del inventario inicial durante la relación contractual. El equipamiento incluye el inventario de impresoras, plotters, teléfonos IP, teléfonos móviles, proyectores multimedia, equipos de videoconferencia, cámaras de video vigilancia y access point de LAS EMPRESAS, cuyo detalle aparece en el Anexo N° 03  
(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 155

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
El servicio de administración de inventarios de software en línea se realizará con un software de aplicación proporcionado por EL CONTRATISTA, el cual deberá ser desplegado en todo el equipamiento de LAS EMPRESAS con la finalidad de recopilar información sobre el software instalado.

Sírvase confirmar: ¿Las EMPRESAS serán los responsables de desplegar a través de sus redes los agentes del software de inventarios en sus respectivos parques micro informáticos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.4 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el CONTRATISTA será el responsable de desplegar los agentes del software de inventarios en los equipos de las EMPRESAS, en coordinación con las EMPRESAS.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 156

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
EL CONTRATISTA, debido a las adquisiciones de equipos que realice LAS EMPRESAS durante la duración del contrato, deberá encargarse del proceso de la migración de equipos.  
La migración comprenderá todas las acciones necesarias para que los nuevos equipos queden con la misma configuración, software y data con la que el usuario viene trabajando.

Sírvase confirmar: ¿Las MEPRESAS proporcionaran las imágenes de SO que se instalara en cada equipo al momento de ejecutar las migraciones, así como el software de clonación de equipos incluyendo sus respectivas licencias de uso.?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.7 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que Las EMPRESAS proporcionaran las imágenes de SO que se instalará en cada equipo al momento de ejecutar las migraciones, así como el software de clonación de equipos incluyendo sus respectivas licencias de uso.

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



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 157

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
Si la migración de los equipos es realizada en las oficinas regionales, la instalación y configuración del equipo es realizado por el soporte de segundo nivel.

Sírvase confirmar: ¿Si las atenciones de segundo nivel sobre migración de equipo solo quedan limitadas a las oficinas regionales (Anexo 5 - Sedes Regionales), indicar que el traslado del personal de segundo nivel y lo equipos a migrar serán responsabilidad de cada una de las empresas?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.7 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el traslado de los equipos a migrar serán responsabilidad de cada una de las EMPRESAS. De requerirse el traslado del personal de segundo nivel según la sedes expresadas en el anexo 05 (TDR), este estará a cargo del CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 158

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
Esta actividad está orientada a mantener la operatividad de los equipos de cómputo personal ante fallas técnicas de algún componente del equipo, proporcionando los repuestos necesarios a fin de retornar el equipo a su operatividad, de acuerdo con las especificaciones técnicas que el equipo y/o componente requiera según los estándares de LAS EMPRESAS.

Sírvase confirmar: ¿Los repuestos necesarios para el equipo que se encuentra fuera de garantía será responsabilidad de las EMPRESAS?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.6 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS proporcionarán los repuestos necesarios para mantener la operatividad de los equipos propios.

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

Debe decir:  
5.1.3.6. Provisión, cambio, reposición de repuestos y materiales  
"Esta actividad está orientada a mantener la operatividad de los equipos de cómputo personal ante fallas técnicas de algún componente del equipo, proporcionando los repuestos necesarios a fin de retornar el equipo a su operatividad, de acuerdo con las especificaciones técnicas que el equipo y/o componente requiera según los estándares de LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS proporcionarán los repuestos necesarios para mantener la operatividad de los equipos propios. En caso de equipos rentados, EL CONTRATISTA deberá gestionar mediante el servicio de Mesa de Ayuda, la garantía ante los proveedores correspondientes.

El Anexo N° 03 especifica el inventario de equipos que se encuentran incluidos en el rubro de provisión, cambio y reposición de repuestos, a este listado se deberán omitir los equipos que se encuentren en garantía en el momento del incidente.  
(...)"

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 159

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
Esta actividad está orientada a mantener la operatividad de los equipos de cómputo personal ante fallas técnicas de algún componente del equipo, proporcionando los repuestos necesarios a fin de retornar el equipo a su operatividad, de acuerdo con las especificaciones técnicas que el equipo y/o componente requiera según los estándares de LAS EMPRESAS.

Sírvase confirmar: ¿Los componentes/repuestos necesarios que deben de estar en almacén para garantizar la continuidad operativa será responsabilidad de las EMPRESAS?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.6 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS proporcionarán los repuestos necesarios para mantener la operatividad de los equipos propios. En caso de equipos rentados, EL CONTRATISTA deberá gestionar mediante el servicio de Mesa de Ayuda, la garantía ante los proveedores correspondientes.

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

Debe decir:  
5.1.3.6. Provisión, cambio, reposición de repuestos y materiales  
"Esta actividad está orientada a mantener la operatividad de los equipos de cómputo personal ante fallas técnicas de algún componente del equipo, proporcionando los repuestos necesarios a fin de retornar el equipo a su operatividad, de acuerdo con las especificaciones técnicas que el equipo y/o componente requiera según los estándares de LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS proporcionarán los repuestos necesarios para mantener la operatividad de los equipos propios. En caso de equipos rentados, EL CONTRATISTA deberá gestionar mediante el servicio de Mesa de Ayuda, la garantía ante los proveedores correspondientes.

El Anexo N° 03 especifica el inventario de equipos que se encuentran incluidos en el rubro de provisión, cambio y reposición de repuestos, a este listado se deberán omitir los equipos que se encuentren en garantía en el momento del incidente.  
(...)"

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 160

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
Nivel III (Especialistas TIC):  
Son los especialistas TIC de LAS EMPRESAS que atienden y solucionan incidentes y/o requerimientos que no pueden ser solucionados por los niveles I y II.

Sírvase confirmar: ¿Cuál es la cantidad de especialistas de Nivel III que interactuaran con los flujos configurados por proceso en la herramienta de gestión ITSM?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.9 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la cantidad de especialistas de nivel III que interactúan con los flujos configurados por proceso en la herramienta ITSM son aproximadamente 35 en total (+/- 10%)

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

Debe decir:  
Nivel III (Especialistas TIC):  
Son los especialistas TIC de LAS EMPRESAS (aproximadamente un total de 35 especialistas +/- 10%) que atienden y solucionan incidentes y/o requerimientos que no pueden ser solucionados por los niveles I y II.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 161

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
Nivel IV (Terceros):  
Para el caso de CIs (Elementos de Configuración) que estén en garantía o en convenio de mantenimiento con terceros, el incidente o requerimiento será derivado al respectivo proveedor. EL CONTRATISTA deberá asumir la gestión (Planificación, Coordinación con los proveedores, Seguimiento, Verificación y Control) en este caso.

Sírvase confirmar: ¿Cuál es la cantidad de terceros de Nivel IV que interactuaran con los flujos configurados por proceso en la herramienta de gestión ITSM?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.9 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los terceros de nivel IV no interactuan con los flujos configurados en la herramienta ITSM del servicio. El encargado de interactuar frente a los terceros en nombre de LAS EMPRESAS es el personal de EL CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:47:26

Consulta: Nro. 162

Consulta/Observación:

Referente al parrafo:  
Esta actividad está orientada a mantener la operatividad de los equipos de cómputo personal ante fallas técnicas de algún componente del equipo, proporcionando los repuestos necesarios a fin de retornar el equipo a su operatividad, de acuerdo con las especificaciones técnicas que el equipo y/o componente requiera según los estándares de LAS EMPRESAS.

Sírvase confirmar: ¿No habrá afectación sobre los niveles de servicio de no existir los componentes/repuestos necesarios en almacén para garantizar la continuidad operativa de los equipos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3.6 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no habrá afectación sobre los niveles de servicio de no existir los componentes/repuestos necesarios en almacén para garantizar la continuidad operativa de los equipo.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 163

Consulta/Observación:

Etapas operativas:

Para efectos de evitar confusión en relación a la contabilización correcta del plazo de ejecución, solicitamos a la Entidad confirmar que el referido plazo se contabilizará a partir del día siguiente de la conformidad de la etapa preoperativa, fecha que quedará precisada en el Acta de Conformidad de implementación e inicio del servicio, suscrita por ambas partes.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el plazo de la etapa operativa se contabilizará a partir del día siguiente de la conformidad de la etapa de pre operativa

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

Numeral 1.8 de las Bases Integradas y donde corresponda

Debe decir:

Etapas Operativas

Tiene una duración de 1095 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la conformidad de la etapa de pre operativa. Esta etapa comprende la operación o ejecución del servicio.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 164

Consulta/Observación:

Etapas postoperatorias:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad señala que el Contratista deberá presentar en su propuesta un Plan de Transferencia; al respecto, es importante precisar que la Entidad no ha definido correctamente la etapa en la cual debe presentarse el referido Plan, dejando incluso la idea de que probablemente este sea presentado como parte de la presentación de ofertas, lo cual a todas luces resulta ser desproporcionado, ya que los postores, recién en dicha etapa inicial, no estarían en la posibilidad de conocer los lineamientos y directrices para la ejecución de la transferencia y capacitación del subsiguiente proveedor del servicio; en ese sentido, y con la finalidad de aclarar el requerimiento, solicitamos a la Entidad confirmar que el Plan de Transferencia será remitido por el Contratista antes de los 90 días calendario de la culminación del plazo de ejecución del servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el Plan de Transferencia deberá ser presentado por el CONTRATISTA antes de los 90 días calendario de la culminación del plazo de ejecución del servicio.

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

Numeral 1.8 de las Bases Integradas y donde corresponda

DEBE DECIR:

Etapas postoperatorias (transición de salida)

En esta etapa EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente proveedor que se haya adjudicado la Buena Pro. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendarios antes de la culminación del contrato. EL CONTRATISTA deberá presentar el Plan de Transferencia, antes de los 90 días calendario de la culminación del plazo de ejecución del servicio.



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 165

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que solo se presentará UNA oferta, pese a tratarse de un servicio que estará dirigido a 4 empresas del grupo DISTRILUZ.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: . Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que solo se presentará UNA oferta para el proceso. (Anexo N° 6 PRECIO DE LA OFERTA)

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 166

Consulta/Observación:

Sexta viñeta:

Solicitamos nos sirva aclarar si la extensión de la finalización del contrato se producirá ante un estado de suspensión total, excluyendo a la suspensión parcial.

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 precisa, que se mantiene lo establecido en el punto 2.5 de las Bases, por cuanto si - como consecuencia de una emergencia sanitaria, asilamiento social y otros, debidamente sustentados - se da una paralización parcial de la ejecución del servicio, podría quedar pendiente la realización de prestaciones.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 167

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad requiere se presente mensualmente el acta de conformidad del servicio para efectos de pago; al respecto, y considerando que presentar mensualmente un documento con el que ya contarán LAS EMPRESAS dentro de sus expedientes de contratación, solicitamos retirar dicha documentación como parte de los entregables para efectos del pago o, en su defecto, solicitar que la referida acta se presente únicamente para el pago del primer mes del servicio.

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 precisa que el Acta de conformidad del servicio debe presentarse de manera mensual, considerando que es un documento donde se brinda la conformidad por LAS EMPRESAS como consecuencia al informe mensual expuesto por EL CONTRATISTA y aceptado por LAS EMPRESAS por el servicio ejecutado en ese periodo.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 168

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad requiere se presente mensualmente el código de cuenta interbancario; al respecto, es importante precisar que dicha información ya le es solicitado al ganador de la buena pro como parte de los documentos para el perfeccionamiento del Contrato, resultando innecesario volver a solicitarlo mes a mes; en ese sentido, solicitamos retirar dicha documentación como parte de los entregables para efectos del pago; con la salvedad de considerar que el Contratista mantendrá informadas a LAS EMPRESAS, cuando exista alguna variación al CCI inicialmente remitido.

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 precisa que es una validación previamente realizada en el sistema por el área de Recursos Financieros para evitar cualquier error, contratiempo o contingencia al momento de pago.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 169

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que se han establecido 2 vías a las cuales deberá remitirse la documentación para efectos de pago para cada una de LAS EMPRESAS, siendo una de ellas a través de una plataforma virtual y la otra forma a través de un correo; en ese sentido, y para efectos tener un requerimiento eficiente y eficaz, y no se presente la misma documentación a dos vías distintas, solicitamos aclarar cuál será el único medio a través del cual LAS EMPRESAS recepcionarán los documentos para efectos de 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:

Se precisa que toda la documentación para efectos de pago será ingresada por EL CONTRATISTA en los siguientes enlaces, según corresponda por empresa:

- Enosa: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>
- Ensa: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>
- Hidrandina: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>
- Electrocentro: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>.

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

Debe decir:

(...)

Dicha documentación se debe presentar en la plataforma electrónica, para ingreso, control y seguimiento de comprobantes de pago, de acuerdo a lo siguiente:

- Enosa: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>
- Ensa: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>
- Hidrandina: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>
- Electrocentro: <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>.

(Eliminar tabla de direcciones por empresa)

Se considera el uso de la mesa de partes virtual en la medida de que la validez y el objeto del documento permita su presentación por medios electrónicos.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 170

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Generar los reportes necesarios para los procesos que requieren información relativa a la Mesa de Ayuda TIC (servicios, inventarios y estadísticas). Principalmente dirigidos a los procesos que impliquen mejora al servicio y que agreguen valor a LAS EMPRESAS, los cuales no se consideran como adicionales, son parte integral del servicio. Los reportes requeridos por LAS EMPRESAS serán propuestos y proporcionados en la fase de implementación; sin embargo, se debe de tener presente que durante la etapa de operación se podrán requerir reportes adicionales como parte de la mejora continua.

Consulta:

Respecto a los reportes adicionales que podrían solicitar LAS EMPRESAS durante la etapa operativa, solicitamos confirmar que estos reportes serán requeridos con 5 días hábiles de anticipación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 5.1.2      Literal: .      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los reportes serán requeridos como mínimo con 5 días hábiles de anticipación a fin de que EL CONTRATISTA pueda entregarlos con la calidad debida.

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

Se modifica el penúltimo párrafo de la sección 5.1.2

Debe decir:

(...)

Generar los reportes necesarios para los procesos que requieren información relativa a la Mesa de Ayuda TIC (servicios, inventarios y estadísticas). Principalmente dirigidos a los procesos que impliquen mejora al servicio y que agreguen valor a LAS EMPRESAS, los cuales no se consideran como adicionales, son parte integral del servicio. Los reportes requeridos por LAS EMPRESAS serán propuestos y proporcionados en la etapa pre operativa; sin embargo, se debe de tener presente que durante la etapa de operación se podrán requerir reportes adicionales como parte de la mejora continua, los cuales se solicitarán con 5 días hábiles de anticipación. Estos deberán ser entregados en medio digital.

(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 171

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada al numeral materia de consulta, se observa que la Entidad solicita se emitan reportes mensuales sobre los estados de los problemas (identificación, evolución y solución); al respecto, solicitamos confirmar que los referidos reportes estarán contenidos dentro de la información a remitir como parte de los entregables mensuales, establecidos en el numeral 5.5.3 de las presentes Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2.3 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los referidos reportes estarán contenidos dentro del "Informe Ejecutivo Mensual" como parte de los entregables mensuales, establecidos en el numeral 5.5.3 de las presentes Bases.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 172

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que se solicitará el estado del inventario de los bienes con 5 días hábiles de anticipación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.4 Literal: . Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS podrá solicitar en cualquier momento el estado del inventario de los bienes, ya que se considera que la información de inventario de bienes estará siempre actualizada y son requeridos tanto por el área usuaria como la gerencia y/o empresas auditoras, considerar como máximo la entrega en un (1) día hábil.

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

Se modifica el siguiente párrafo de la sección 5.1.3.4 (TDR)

Debe decir:

(...)  
LAS EMPRESAS podrán solicitar en cualquier momento el estado del inventario de los bienes, el mismo que debe ser entregado en un plazo máximo de un (1) día hábil.  
(...)



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 173

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que en caso LAS EMPRESAS no aprueben el plan de trabajo dentro del plazo establecido, se entenderá que el referido plan ha sido aprobado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: . Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se cuenta con PLAZOS para formular las observaciones por parte de LAS EMPRESAS al plan de trabajo y que el CONTRATISTA pueda realizar el levantamiento y subsanación de las mismas de acuerdo al numeral 5.2 TDR de las bases. En caso LAS EMPRESAS no emitieran alguna observación y haya vencido el plazo se entenderá que el referido plan ha sido aprobado.

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

Se modifica el siguiente párrafo de la sección 5.2 (TDR)

Debe decir:

(...)

Luego de dicha presentación y en un plazo máximo de siete (7) días calendario, LAS EMPRESAS emitirán la aprobación o las observaciones que se hayan identificado, otorgando a EL CONTRATISTA un plazo de cinco (5) días calendario para su subsanación y LAS EMPRESAS tendrán un plazo de tres (3) días calendarios para su aprobación de las subsanaciones. En caso LAS EMPRESAS no emitieran alguna observación y haya vencido el plazo se entenderá que el referido plan ha sido aprobado.

(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 174

Consulta/Observación:  
olicitamos a la Entidad que el valor aceptado al cual se hace mención en los niveles de acuerdo de servicio, hace referencia al porcentaje mínimo de cumplimiento mensual, en función a la realización de las actividades descritas en la columna denominada ¿descripción¿.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 5.4.1      Literal: .      Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa que el valor aceptado, al cual se hace mención en los niveles de acuerdo de servicio, hace referencia al porcentaje mínimo de cumplimiento mensual, en función a la realización de las actividades descritas en la columna denominada Descripción.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 175

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que cuando se hace mención al término ¿tiempo de respuesta¿, se está haciendo referencia al ¿tiempo de solución¿. De confirmar nuestra consulta, solicitamos actualizar el término en las Bases Integradas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.2 Literal: . Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el término tiempo de respuesta, es actualizado con el término "tiempo máximo de atención". El tiempo máximo de atención es la cantidad de minutos/horas en que se debe resolver un incidente de acuerdo a su prioridad, desde el registro del ticket.

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

Se actualiza la tabla del numeral 5.4.2. (TDR) Gestión de Incidentes (tiempo máximo de atención)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 176

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que los entregables mensuales se remitirán dentro de los 7 primeros días calendario del siguiente mes del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.3 Literal: . Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los entregables mensuales deben remitirse dentro de los siguientes 7 días calendario de haber concluido el mes del servicio.

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

5.4.3. Gestión de la Calidad del servicio

Dice: Tiempo para la entrega del Informe Mensual del Servicio: 7 días calendario.

Debe Decir: Tiempo para la entrega del Informe Mensual del Servicio: 7 días calendario después de culminado el mes del servicio.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 177

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a las Bases, la Entidad indica que el formato y estructura de los entregables estarán en función a las plantillas que definan LAS EMPRESAS; al respecto, y con la finalidad de no depender de la información que trasladen LAS EMPRESAS y considerando sobre todo que en las bases claramente se definen cuáles son los puntos a tener en cuenta en los entregables, solicitamos la necesidad de establecer plantillas.

De no aceptarse lo anterior, solicitamos confirmar que las plantillas, serán remitidas a la firma del Contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5 Literal: . Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS en conjunto con EL CONTRATISTA, definirán las plantillas para los entregables mensuales (del numeral 5.5.3), durante la etapa pre operativa.

Para el caso de los demás entregables, LA CONTRATISTA deberá remitir la documentación requerida para los entregables de las demás etapas, de acuerdo a lo establecido en los numerales 5.5.1, 5.5.2 y 5.5.4.

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

Se modifica el siguiente párrafo de la sección 5.5 (TDR)

Debe decir:

(...)  
Los entregables deben de realizarse de acuerdo con las plantillas definidas por LAS EMPRESAS en conjunto con EL CONTRATISTA, las cuales ser definirán en la etapa pre operativa. Los entregables son los siguientes:  
(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 178

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad precisar los correos de cada una de LAS EMPRESAS a los cuales se remitirán cada uno de los entregables solicitados.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5 Literal: . Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los entregables deberán ser remitidos a cada uno de los administradores del contrato de las empresas; las direcciones electrónicas de los mismos serán entregados en la etapa pre operativa.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:44:50

Consulta: Nro. 179

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que los entregables requeridos para el inicio del servicio podrán ser remitidos dentro de los 5 primeros días calendario de la etapa operativa, como máximo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5.2 Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los entregables requeridos para el inicio del servicio deberán ser remitidos el primer día calendario de la etapa operativa, como máximo.

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

Debe decir: (TDR)  
5.5.2. Entregables al inicio del servicio (Se entregará como máximo al primer día calendario de la etapa Operativa, posterior a los 60 días de la etapa pre operativa)  
(i)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:59:34

Consulta: Nro. 180

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad no considerar obligatorio dentro de los entregables mensuales a remitir a LAS EMPRESAS, la presentación de la evaluación psicotécnica y psicológica del personal del Contratista, toda vez que el realizar una evaluación mes a mes durante 03 años encarecería la oferta; en ese sentido, solicitemos que dicha información sea considerada opcional, considerando además que el cumplimiento del perfil del personal así como sus habilidades blandas, ya se encuentran acreditadas con la presentación del Anexo N° 3.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5.2 Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, según la absolución de la observación 55, la evaluación psicotécnica y psicológica se ha reemplazado por el Certificado Médico Ocupacional del personal de EL CONTRATISTA y será entregada solo al inicio de la etapa operativa y cuando hubiera cambios de personal durante el transcurso de la relación Contractual.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:59:34

Consulta: Nro. 181

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a las Bases, se requiere que comparte del entregable mensual se presente una Carta de Compromiso, en la cual el contratista indique su apoyo al 100% a LAS EMPRESAS en la etapa postoperativa; al respecto, resulta innecesario presentar tal documentación, cuando ya a través de la presentación del Anexo N° 3- Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia ya se acredita la realización de cada uno de los extremos de las Bases, entre ellos, el referido a las actividades a ejecutar durante la etapa postoperativa. Siendo así, solicitamos eliminar tal requisito por los motivos expuestos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5.2 Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se elimina el requisito de que EL CONTRATISTA deberá presentar una Carta de Compromiso, en la cual indica su apoyo al 100% a LAS EMPRESAS en la etapa post operativa; en razón de que al presentar el Anexo 3 ya se acredita la realización de cada uno de los extremos de las Bases.

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

Modificar los TDR 5.5.2.

Se elimina el siguiente párrafo "EL CONTRATISTA deberá presentar una Carta de Compromiso, en la cual indica su apoyo al 100% a LAS EMPRESAS en la etapa post operativa"

Modificar los TDR 5.24.

Se elimina el siguiente párrafo: "EL CONTRATISTA deberá presentar una Carta de Compromiso, en la cual indica su apoyo al 100% a LAS EMPRESAS en la etapa post operativa, la que se debe entregar al inicio de la etapa operativa."

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:59:34

Consulta: Nro. 182

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la documentación establecida como parte de las otras obligaciones del contratista, será remitida dentro de los 5 primeros días hábiles del inicio efectivo del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 5.15 Literal: . Página: 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la documentación establecida como parte de las otras obligaciones de EL CONTRATISTA deberán ser remitidas como máximo al inicio de la prestación del servicio (etapa operativa) y cuando está haya sufrido algún cambio. Cabe indicar que la Contratista tiene 60 días en la etapa preoperativa para recopilar la documentación solicitada.

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

Se modifica el siguiente párrafo en la sección 5.15 (TDR)

Debe decir:

(...)  
EL CONTRATISTA al inicio de la prestación del servicio (etapa operativa) y cuando esta haya sufrido alguna modificación, deberá presentar la siguiente documentación:  
(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:11:29

Consulta: Nro. 183

Consulta/Observación:

A fin de evitar eventuales nulidades, solicitamos nos sirva confirmar que las únicas causales de resolución de contrato serán las establecidas en los artículos 164 y 165 del Reglamento de la ley de contrataciones del Estado. Cabe señalar, que el artículo 164 establece que el incumplimiento injustificado de obligaciones legales o reglamentarias a su cargo pese a haber sido requerido a cumplir constituye una causal de resolución, en ese sentido, siempre que la Ley 30225 contenga disposiciones exigibles para el contratista, se encontraría dentro de la referida causal.

Asimismo, cabe señalar que la Ley 31565 y su Reglamento aplica para prevenir conflictos de intereses para el acceso y salida de personal del sector público, es decir, para evitar que las personas naturales que van a ser servidores o lo han sido caigan en conflictos de intereses reales o potenciales; por lo que no resulta aplicable para los postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.18 Literal: .

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

Página: 61

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que en lo concerniente al punto 8 de las Bases, LAS EMPRESAS se ha sujetado a lo dispuesto en la Ley de Contrataciones, cuyo Texto Único Ordenado ha sido aprobado por D.S. 082-2019-EF y a su Reglamento aprobado por DS 344-208-EF, con sus modificaciones hasta el D.S. 051-2024-EF. Adicionalmente, LAS EMPRESAS han tenido que incorporar obligatoriamente lo establecido por el artículo 8 de la Ley 31564.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:11:29

Consulta: Nro. 184

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que la obligación de confidencialidad se encontrará vigente únicamente durante el plazo de ejecución del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.18 Literal: . Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Sobre este punto aclaramos que por la naturaleza del objeto contractual y la seguridad de la vasta información que será proporcionada al postor ganador, no corresponde limitar temporalmente el deber de confidencialidad a su cargo, por lo que se mantiene lo señalado en el punto 5.18. con la precisión efectuada respecto a la absolución de la consulta N° 120.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:11:29

Consulta: Nro. 185

Consulta/Observación:

Considerando que la Entidad solicita que en la oferta se establezca la tarifa por ticket, solicitamos actualizar los extremos contemplados en el Anexo N° 6 ¿ Precio de la oferta, a fin de que en la referida propuesta, se pueda conocer cuál será la tarifa por ticket para LAS EMPRESAS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.21.1 Literal: . Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el ANEXO N° 06: ESTADISTICAS DEL SERVICIO (Anexos de los TDR), página 121 de las bases se indica lo siguiente: "El precio de tarifa tendrá que ser propuesto por EL CONTRATISTA al momento de su oferta", para mayor entendimiento se realizara la precisión en el ANEXO N° 6 PRECIO DE LA OFERTA, de las bases para que los postores oferten el precio de la "Tarifa por Tickets"

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

En las bases integradas se incorpora lo siguiente:

- En los Anexos de los TDR: ANEXO N° 06: ESTADISTICAS DEL SERVICIO (de los TDR), se aclara la Tabla: "Línea Base mensual proyectada para N1, N2 y N3 de LAS CUATRO EMPRESAS"
- En los Anexos de las Bases: ANEXO N° 6 PRECIO DE LA OFERTA, se adiciona la Tabla para que los postores oferten el precio de la "Tarifa por Tickets Mensual"

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:11:29

Consulta: Nro. 186

Consulta/Observación:  
Solicitamos a la Entidad aclarar a qué hace referencia cuando indica que la conformidad del servicio está sujeta también a la exposición por parte del Contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.27 Literal: . Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa que el término "exposición por el contratista", significa que el informe mensual debe ser expuesto (explicado a detalle) a LAS EMPRESAS en una reunión coordinada y convocada por EL CONTRATISTA.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:11:29

Consulta: Nro. 187

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que cuando se hace mención al otro grupo resolutor, se está haciendo referencia al Nivel III que lo conforman los especialistas TIC de LAS EMPRESAS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.1 Literal: . Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que cuando se hace mención a otro grupo resolutor, se refiere al Nivel II o Nivel III.

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

null

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA		
Nomenclatura :	CP-SM-28-2024-HDNA-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.		

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:14:57

**Observación: Nro. 188**

**Consulta/Observación:**

Observamos el presente requerimiento, pues se exige que toda la relación de perfiles solicitados, deben acreditar su experiencia bajo cargos en específico; ello limita la libre concurrencia y competencia de postores, dado que los postores tienen estructuras organizativas particulares y no necesariamente cuentan con los mismos cargos requeridos en las Bases Administrativas, sin perjuicio de que el referido personal sí ha realizado las actividades indicadas en las Bases, por lo que sí cuenta con la experiencia necesaria para ser considerado ¿Personal Clave¿.

Ello en concordancia con los principios de Libertad de Concurrencia y Competencia recogidos en los literales a) y e) del artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme a los cuales las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, debiendo evitarse exigencias y formalidades costosas e innecesarias; además que, los procesos de contratación incluyen disposiciones que permiten establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace a la contratación, encontrándose prohibida la adopción de prácticas que restrinjan o afecten la competencia. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el literal B4 de las Bases Estándar de Concurso Público, aprobadas mediante la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, establece lo siguiente: ¿Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.¿

En consecuencia, solicitamos modificar el requerimiento materia de observación, de modo que se establezca que los postores deberán acreditar o sustentar la experiencia del Personal Clave en el cumplimiento de funciones iguales o similares a las que se realizarán, con independencia de la denominación del cargo que ocupe el Personal Clave dentro de la planilla del postor.

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 75**

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

Artículo 2°, literales a) y e) de la Ley de Contrataciones del Estado

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

NO SE ACOGE; no obstante se precisa, según la nota de las bases del Literal B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVES señala que, "Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases".

De otro lado indicamos que el requerimiento de experiencia bajo los cargos específicos establecidos en las Bases es necesario para garantizar la idoneidad y calificación del Personal Clave en áreas críticas para el servicio. Esto no restringe la libre concurrencia, ya que el cumplimiento de las actividades propias del cargo está alineado con las funciones descritas y asegura la capacidad técnica del personal para satisfacer las necesidades del proceso.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:09:21

Consulta: Nro. 189

Consulta/Observación:

Gestor de procesos ITIL:

Para efectos de no generar confusión en el requerimiento, cuando en dicha sección se hace mención a ¿De presentar el certificado oficial en ITIL fundamentos o certificado ITIL intermedio operación del servicio¿, se hace referencia a ¿De presentar el certificado oficial ITIL Expert vigente¿; ello considerando que, en efecto, como una de las alternativas de las capacitaciones con las que podría contar el gestor de procesos ITIL es aquella referida a la Certificación oficial ITIL expert vigente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el texto debe decir "De presentar la Certificación oficial ITIL Expert vigente, este será verificado en el siguiente enlace:

<https://www.peoplecert.org/for-corporations/certificate-verificationservice> o

<https://www.axelos.com/successful-candidates-register>, lo cual se incluirá en el TDR.

Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", la acreditación será presentada para el perfeccionamiento del contrato.

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

En 5.11.2.5 se modifica:

Debe decir:

De presentar el Certificado Oficial ITIL Expert vigente, este será verificado en el siguiente enlace:

<https://www.peoplecert.org/for-corporations/certificate-verificationservice> o

<https://www.axelos.com/successful-candidates-register>

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Observación: Nro. 190

Consulta/Observación:  
TENIENDO EN CUENTA QUE EL SERVICIO OBJETO DE PROCESO DE SELECCIÓN, TIENE UN PLAZO DE 03 AÑOS, SE SOLICITA AL COMITÉ CONSIDERAR COMO REQUISITO DE CALIFICACION PARA EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE DEL JEFE DE SERVICIOS EL TIEMPO DE 03 AÑOS; 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: b.4      Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se requiere que el Jefe de Servicio cuente con la experiencia solicitada por el área usuaria a fin de garantizar la calidad y aplicación de los estandares en referencia al servicio requerido.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Observación: Nro. 191

Consulta/Observación:

TENIENDO EN CUENTA QUE EL SERVICIO OBJETO DE PROCESO DE SELECCIÓN, TIENE UN PLAZO DE 03 AÑOS, SE SOLICITA AL COMITÉ CONSIDERAR COMO REQUISITO DE CALIFICACION PARA EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE DEL GESTOR DE PROCESOS ITIL EL TIEMPO DE 03 AÑOS; 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: b.4 Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se requiere que el Gestor de Procesos ITIL cuente con la experiencia solicitada por el área usuaria a fin de garantizar la calidad y aplicación de los estandares en referencia al servicio requerido.  
Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

**Observación: Nro. 192**

**Consulta/Observación:**

SE SOLICITA AL COMITÉ QUE COMO REQUISITO DE FORMACION ACADEMICA PARA EL PERSONAL CLAVE OPERADOR DE MESA DE AYUDA SE CONSIDERE LA CARRERA TECNICA DE:  
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN  
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: EspecificoNumeral: 3.2Literal: b.3.1Página: 72

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

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

Se acoge. La carrera técnica de Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación se agregará en los TDRs.

Se aclara que según la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditará para el perfeccionamiento del contrato.

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

5.11.2.3 (TDR) (adicional a lo requerido):  
Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC (Personal No Clave)  
Debe decir:  
(...)  
o  
Soporte y mantenimiento de equipos de computación o  
(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

**Observación: Nro. 193**

**Consulta/Observación:**

SE SOLICITA AL COMITÉ QUE COMO REQUISITO DE FORMACION ACADEMICA PARA EL PERSONAL CLAVE TÉCNICOS PARA SOPORTE EN SITIO SE CONSIDERE LA CARRERA TECNICA DE:  
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN  
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: b.3.1      Página: 73

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

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

Se acoge. La carrera técnica de Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación se agregará en los TDRs.

Se aclara que segun la absolucion de la observacion 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato

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

5.11.2.4 (TDR) (adicional a lo requerido):  
Técnico(s) para Soporte en Sitio (Personal No Clave)  
Debe decir:  
(...)  
o  
Soporte y mantenimiento de equipos de computación o  
(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Observación: Nro. 194

Consulta/Observación:

"Considerando que la entidad solicita en sus bases que el Supervisor de Mesa de Ayuda TIC debe contar como capacitación de " 40 horas lectivas en Certificación ITIL Fundamentos vigente o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente o Certificado PMP vigente."

Con la finalidad de fomentar una mayor pluralidad y participación de postores en el proceso de selección y considerando que para que este personal clave debe contar con estos conocimientos, se solicita al comité ampliar y solicitar Constancias y/o certificados de Cursos y/o Talleres en ITIL FOUNDATIONS impartidos por Instituciones autorizadas tales como Universidades, Institutos, Centros de Capacitación o Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO)."

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 Artículo N° 2 de la ley de Contrataciones con el Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.3.2 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se requiere que el Supervisor de Mesa de ayuda TIC acredite lo solicitado en los requisitos de calificación en la sección de capacitación a fin de garantizar la aplicación de los estándares en referencia al servicio requerido.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Observación: Nro. 195

Consulta/Observación:

"Considerando que la entidad solicita en sus bases que los Operador(es) de la Mesa de Ayuda TIC deben contar como capacitación de " 20 horas lectivas en Certificación ITIL Fundamentos vigente o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente.".

Con la finalidad de fomentar una mayor pluralidad y participación de postores en el proceso de selección y considerando que para que este personal clave debe contar con estos conocimientos, se solicita al comité ampliar y solicitar Constancias y/o certificados de Cursos y/o Talleres en ITIL FOUNDATIONS impartidos por Instituciones autorizadas tales como Universidades, Institutos, Centros de Capacitación o Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO)."

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 Artículo N° 2 de la ley de Contrataciones con el Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.3.2 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se requiere que los operadores acredite lo solicitado en los requisitos de calificación en la sección de capacitación a fin de garantizar la aplicación de los estándares en referencia al servicio requerido.

Se aclara que segun la absolucion de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Observación: Nro. 196

Consulta/Observación:

"Considerando que la entidad solicita en sus bases que los Técnico(s) para Soporte en Sitio deben contar como capacitación de " 20 horas lectivas en Certificación ITIL Fundamentos vigente o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente".

Con la finalidad de fomentar una mayor pluralidad y participación de postores en el proceso de selección y considerando que para que este personal clave debe contar con estos conocimientos, se solicita al comité ampliar y solicitar Constancias y/o certificados de Cursos y/o Talleres en ITIL FOUNDATIONS impartidos por Instituciones autorizadas tales como Universidades, Institutos, Centros de Capacitación o Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO)."

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 Artículo N° 2 de la ley de Contrataciones con el Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.3.2 Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se requiere que los Técnico(s) para el soporte en sitio acredite lo solicitado en los requisitos de calificación en la sección de capacitación a fin de garantizar la aplicación de los estándares en referencia al servicio requerido.

Se aclara que segun la absolucion de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Observación: Nro. 197

Consulta/Observación:

"Considerando que la entidad solicita en sus bases que el Gestor de Procesos ITIL debe contar como capacitación de " 40 horas lectivas en Certificación ITIL Fundamentos vigente o Certificado Oficial en ITIL Fundamentos vigente o Certificado ITIL Intermedio Operación del Servicio vigente o Certificado PMP vigente.".

Con la finalidad de fomentar una mayor pluralidad y participación de postores en el proceso de selección y considerando que para que este personal clave debe contar con estos conocimientos, se solicita al comité ampliar y solicitar Constancias y/o certificados de Cursos y/o Talleres en ITIL FOUNDATIONS impartidos por Instituciones autorizadas tales como Universidades, Institutos, Centros de Capacitación o Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO)."

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 Artículo N° 2 de la ley de Contrataciones con el Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b.3.2 Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se requiere que el Gestor de Procesos ITIL acredite lo solicitado a fin de garantizar la aplicación de los estándares en referencia al servicio requerido; y se aclara que segun la absolución de la observación 4, al haberse considerado como "Personal No Clave", se acreditara para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 198

Consulta/Observación:

Sírvase indicar si la herramienta de Gestión de Tickets, Asistente Virtual con las configuraciones de autoservicio, escalamiento y enrutamiento debe ser proporcionada y gestionada por el CONTRATISTA.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la herramienta ITSM de Gestión de Tickets, Asistente Virtual con las configuraciones de autoservicio, escalamiento y enrutamiento debe ser proporcionada y gestionada por EL CONTRATISTA.

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

Se adiciona el siguiente párrafo en la sección 5.1.1. (TDR)  
(...)

Se precisa que la herramienta ITSM de Gestión de Tickets, Asistente Virtual con las configuraciones de autoservicio, escalamiento y enrutamiento debe ser proporcionada y gestionada por EL CONTRATISTA.  
(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 199

Consulta/Observación:

Del texto: "LAS EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario)." Sírvase confirmar si los equipos se conectarán a través de un enlace VPN a la red de las EMPRESAS, a fin de poder definir si se necesita un enlace de internet o un enlace dedicado (con la respectiva contingencia), asimismo si se debe considerar un enlace por cada empresa.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS requieren dos enlaces dedicados (principal y contingencia) con tecnología MPLS; para garantizar la conectividad y el tráfico de las llamadas de los usuarios. Estos enlaces no son de internet. Dichos enlaces dedicados son punto a punto, desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ

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

Se modifica el parrafo de la sección 5.1.1 (TDR)  
Debe decir:  
(..)

LAS EMPRESAS dotarán la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre LAS EMPRESAS y EL CONTRATISTA será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario). Actualmente el ancho de banda es de 10MB para el enlace primario y de 15MB para el enlace de contingencia, ambos de tecnología MPLS (no son enlaces de internet). El enlace primario y de contingencia son con diferentes proveedores de telecomunicaciones, dichos enlaces dedicados son punto a punto, desde el local de EL CONTRATISTA hasta el local de la Sede Lima - DISTRILUZ. La proyección de crecimiento del enlace principal podría ser de 15MB.  
(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 200

Consulta/Observación:

Sírvase indicar la solución a implementar para la atención de llamadas con la línea telefónica exclusiva será administrada al 100% por el CONTRATISTA y no se integrará con la central de llamadas de las EMPRESAS. Es decir el número exclusivo con capacidad de llamadas simultaneas será propiedad del CONTRATISTA.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: -

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

Página: 22

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la solución a implementar para la atención de llamadas con la línea telefónica exclusiva será administrada a través de EL CONTRATISTA y LAS EMPRESAS y se integrará con la central de telefónica de LAS EMPRESAS. El número exclusivo con capacidad de llamadas simultaneas no será propiedad de EL CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 201

Consulta/Observación:

Respecto a la implementación y configuración de los 14 procesos alineados a ITIL sobre la herramienta. Sírvase confirmar que herramienta ITIL vienen utilizando LAS EMPRESAS y si ya se cuenta con documentos base de diseño que se puedan trabajar y mejorar de cara al cumplimiento de las bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la herramienta ITIL (herramienta ITSM) que se viene utilizando en el servicio actual es "Aranda Service Desk". Adicionalmente se cuenta con documentos base como procedimientos y configuraciones los cuales serán entregados y revisados en la etapa pre operativa para su implementación en el nuevo servicio y como parte de la mejora continua.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 202

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar si ya existe una CMDB implementada donde existe el registro de todos los CIs a controlar, incluyendo el SW autorizado y licencias adquiridas por las EMPRESAS.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que si existe una CMDB implementada (HW y SW autorizado y sus licencias), la misma que será entregada en la etapa pre operativa.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 203

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar si en la herramienta de gestión de tickets ya se encuentra implementada una base de datos de conocimiento y si las encuestas se encuentra configuradas automáticamente por cada caso atendido, tanto incidentes como requerimientos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2.1 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el servicio actual ya se encuentra implementada una base de conocimientos la misma que será entregada en la etapa pre operativa. Con respecto a las encuestas, estas son enviadas por la herramienta ITSM por cada ticket atendido, para que el usuario atendido pueda responderla.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 204

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar si LAS EMPRESAS ya cuentan con un proceso de Gestión de Problemas, Cambios y Conocimiento documentados como base

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2.3 Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS ya cuentan con un proceso de Gestión de Problemas, Cambios y Conocimiento documentados como base. Los mismos que deberán ser revisados y actualizados en la la etapa pre operativa para su implementación en el nuevo servicio y como parte de la mejora continua.

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

null



Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 205

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar si LAS EMPRESAS brindarán las licencias de correo electrónico O365 (que incluya TEAMS) para el canal de comunicación de la mesa de ayuda, chatbot y a todo el equipo Gestor, Supervisor, Mesa de Ayuda y Soporte Técnico para la comunicación y atención de cara a la entrega del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.1 Literal: - Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS brindará el correo electrónico para el canal de comunicación de la mesa de ayuda: Dicho correo tiene asignada una suscripción M365 E3.

Se precisa que EL CONTRATISTA es responsable de entregar cuentas de correo con su dominio a su equipo de trabajo para comunicarse con LAS EMPRESAS.

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

Dice: 5.1.3.1 (TDR)

(...)

- Correo electrónico

(...)

Debe decir:

(...)

- Correo electrónico (será proporcionado por LAS EMPRESAS en la etapa preoperativa. Dicho correo tiene asignada una suscripción M365 E3).

(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 206

Consulta/Observación:

Del texto"En caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet) los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA." Sírvase confirmar que EMPRESAS requieren con soporte local interno y los costos asociados, asimismo dimensionar el soporte local externo en la ciudad para las atenciones a demanda.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.3 Literal: - Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que mínimamente una empresa requerirían presencia local interna del soporte en sitio N2, sujeto a que se defina esta necesidad en el perfeccionamiento del contrato; los costos asociados en promedio mensual son aproximados, relacionados a alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet es de S/ 500.00, por empresa, (con un rango de +-15%). Las estadísticas de las atenciones se encuentran detalladas en el ANEXO N° 06 de los TDR

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

Se modifica el párrafo de la sección 5.1.3.3 (TDR)

Debe decir:

(...)

En caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna (mínimamente uno) del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet), siendo los costos promedios mensuales aproximados relacionados a alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet de S/ 500.00, por empresa, (con un rango de +-15%), los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA. Este costo será confirmado en el perfeccionamiento del contrato.

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 207

Consulta/Observación:

Del texto"El servicio de administración de inventarios de software en línea se realizará con un software de aplicación proporcionado por EL CONTRATISTA, el cual deberá ser desplegado en todo el equipamiento de LAS EMPRESAS con la finalidad de recopilar información sobre el software instalado." Sírvase confirmar si ya existe un SW de control de inventario ya desplegado como agente en los equipos de LAS EMPRESAS, el nombre y versión del mismo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.4 Literal: - Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el actual servicio tiene desplegado el agente v9.20 de la herramienta ITSM "Aranda Service Desk" el cuál está licenciado por el proveedor. EL CONTRATISTA deberá proporcionar y desplegar el agente que oferte al servicio objeto de la presente contratación.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 208

Consulta/Observación:

Del texto"El servicio de administración de inventarios de software en línea se realizará con un software de aplicación proporcionado por EL CONTRATISTA, el cual deberá ser desplegado en todo el equipamiento de LAS EMPRESAS con la finalidad de recopilar información sobre el software instalado." Sírvase confirmar si ya existe un SW de control de inventario ya desplegado como agente en los equipos de LAS EMPRESAS, el nombre y versión del mismo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.4 Literal: - Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el actual servicio tiene desplegado el agente v9.20 de la herramienta ITSM "Aranda Service Desk" el cuál está licenciado por el proveedor. EL CONTRATISTA deberá proporcionar y desplegar el agente que oferte al servicio objeto de la presente contratación.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 209

Consulta/Observación:

Sírvase indicar si el 100% de los Archivos de Audio grabados de las atenciones por el Centro de Atención se solicitarán mes a mes y si LAS EMPRESAS requieren un mínimo de tiempo de disponibilidad de los mismos en el sistema con el fin de dimensionar la capacidad de almacenamiento.

Acápíte de las bases :Sección: EspecificoNumeral: 5.3.3Literal: -Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS brindarán el espacio donde se almacenarán esta y otra información a lo largo de todo el servicio.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

Consulta: Nro. 210

Consulta/Observación:

Sírvase reconfirmar que la etapa post-operativa (transición de salida) se encuentra dentro de Etapa Operativa comprendida por 1095 días calendario, etapa que será remunerada al 100% por las EMPRESAS.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.13.2 Literal: - Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la etapa post operativa (transición de salida) se encuentra dentro de la etapa operativa comprendida por 1095 días, la mesa de ayuda seguirá operando normalmente y será remunerada al 100%.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:15:50

**Observación: Nro. 211**

**Consulta/Observación:**

CONSIDERANDO QUE EL SERVICIO, OBJETO DE PROCESO DE SELECCIÓN CONTIENE SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE TECNICO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS , SE SOLICITA AL COMITÉ AMPLIAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR CON LOS SERVICIOS SIMILARES A CONSIDERAR A :

- SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE TECNICO
- SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN MATERIA DE SOPORTE MICROINFORMATICA, INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y SOPORTE ESPECIALIZADO SAP
- SERVICIO DE SOPORTE TECNICO INFORMATICO. SERVICIO NIVEL 2
- Servicios de implementación en equipos de comunicaciones.

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.

Acápíte de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.2 Literal: c Página: 78

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

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

se acoge parcialmente, se incluirá también los servicios similares, adicional a lo requerido en las bases:

- SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE TECNICO
- SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN MATERIA DE SOPORTE MICROINFORMATICA, INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y SOPORTE ESPECIALIZADO SAP
- SERVICIO DE SOPORTE TECNICO INFORMATICO, SERVICIO NIVEL 2

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

(...) Se adiciona como experiencia similar adicional a lo requerido en las bases

Servicios de mesa de ayuda y soporte técnico

Servicios especializados en materia de soporte microinformática, infraestructura, comunicaciones y soporte especializado SAP

Servicio de soporte técnico informático, servicio nivel 2

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:20:05

Consulta: Nro. 212

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar el horario de oficina de cada una de las sedes de LAS 4 EMPRESAS.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: ANEXO N° 2 Literal: . Página: 115

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el horario de oficina está definido en el numeral 5.1.4.1. (TDR) y aplica para todas LAS EMPRESAS.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:20:05

**Consulta:** Nro. 213

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar que la determinación de la forma de trabajo y transferencia del conocimiento, a fin de que el N1 atienda las solicitudes que actualmente le son derivadas al N3, serán coordinadas entre el supervisor del servicio del Contratista y el personal del N3 durante la etapa preoperativa.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** ANEXO N° 6      **Literal:** .      **Página:** 120

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

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

Se precisa, que la determinación de la forma de trabajo y transferencia del conocimiento se realizará en la etapa pre operativa y a lo largo de la relación contractual; la coordinación se realizará entre el supervisor de servicio de la CONTRATISTA y el administrador del contrato de LAS EMPRESAS

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

Debe Decir: ANEXO N° 06: ESTADISTICAS DEL SERVICIO (TDR)

**\*\*** El supervisor del servicio de EL CONTRATISTA debe coordinar con el administrador del contrato de Las Empresas para determinar formas de trabajo y transferir el conocimiento en la etapa preoperativa y en lo largo de la relación contractual, a fin de que el N1 atienda las solicitudes que actualmente le son derivados al N3.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:39:52

Consulta: Nro. 214

Consulta/Observación:  
Solicitamos a la Entidad confirmar si como parte de los documentos para el perfeccionamiento del Contrato, se deberá presentar, de corresponder 04 Cartas Fianza por cada una de las 04 empresas del grupo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: a Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa que las cartas fianza es una por cada empresa, por montos de dichas fianzas serán iguales y corresponden al 10% del porcentaje de participación de cada empresa (Electronoroeste 25%, Electronorte 25%, Hidrandina 25% y Electrocentro 25%)

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:39:52

Consulta: Nro. 215

Consulta/Observación:

De confirmarse lo anterior, solicitamos a la Entidad confirmar que los datos a consignar en la Carta Fianza a presentar, de corresponder, por cada una de las 04 empresas del grupo serán los siguientes:

NOMBRE ENTIDAD: EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA (ELECTRONOROESTE S.A. Y/O ELECTRONORTE S.A. Y/O HIDRANDINA S.A. Y/O ELECTROCENTRO S.A.).

\*Respecto al nombre de la Entidad se colocará entre paréntesis el nombre de la empresa del grupo a la cual se le brindará el servicio.

NOMENCLATURA: CP-SM-28-2024-HDNA-1

OBJETO: SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: a Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el tipo de procedimiento es una compra corporativa facultativa, suscribiendose contratos independientes con cada una de las entidades (EMPRESAS) participantes debiendo la carta de fiel cumplimiento consignar los datos de la entidad con la que suscribirá el contrato y los datos del procedimiento de selección. La nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: CP-SM-28-2024-HDNA-1, y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:39:52

Consulta: Nro. 216

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la relación de personal clave a proponer serán los mismos que participarán para la prestación del servicio de las 4 empresas del grupo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 71

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el personal clave será el mismo que participará para la prestación del servicio en las cuatro empresas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:09:31

Consulta: Nro. 217

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

En caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet) los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA.

Consulta:

Con la finalidad de promover la participación de una mayor cantidad de proveedores, solicitamos considerar válido que sean LAS EMPRESAS las que brinden el espacio físico donde se ubicarán los N2 del Contratista; lo cual se formalizaría con la firma de un contrato de comodato, en donde se establezcan los lineamientos para el uso de las instalaciones de la Entidad, con las obligaciones, derechos y deberes de ambas partes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.3 Literal: . Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que en el caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna del soporte en sitio N2 estas proveerán el espacio físico "en calidad de alquiler" de acuerdo a las condiciones descritas en el numeral 5.1.3.3 (TDR)

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

Se modifica el parrafo de la sección 5.1.3.3 (TDR)

Debe decir:

(...)

En caso de que alguna de LAS EMPRESAS opte por contar con presencia local interna (mínimamente uno) del soporte en sitio N2, EL CONTRATISTA debe tener en consideración los costos de estadía de su personal (alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet), siendo los costos promedios mensuales aproximados relacionados a alquiler de espacio rotulado, servicios primarios e internet de S/ 500.00, por empresa, (con un rango de +-15%), los cuales deberán ser asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA. Este costo será confirmado en el perfeccionamiento del contrato.

(...)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:09:31

Consulta: Nro. 218

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

EL CONTRATISTA deberá realizar una verificación ocular y física del inventario de los equipos microinformáticos y del gabinete de comunicación de las oficinas en sedes principales regionales de manera trimestral.

Consulta:

Considerando que cada realización de un inventario físico supone un incremento de recursos y, por ende, un costeo mucho más oneroso de la oferta que podría resultar innecesario y desproporcionado al objeto del requerimiento, solicitamos confirmar que será válido realizar un inventario anual.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.3 Literal: . Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el inventario deberá ser realizado anualmente, de los equipos microinformáticos

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

5.1.3.3 (TDR)

debe decir:

(...)

EL CONTRATISTA deberá realizar una verificación ocular y física del inventario de los equipos microinformáticos de las oficinas en sedes principales regionales de manera anual.

(...)

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:09:31

Consulta: Nro. 219

Consulta/Observación:

Con la finalidad de promover la participación de una mayor cantidad de proveedores, solicitamos a la Entidad considerar que será considerado opcional que el contratista cuente con presencia local externa en las ciudades donde se encuentran ubicadas las sedes principales; considerando que el Contratista de igual manera está en la capacidad de brindar atención a demanda y cumpliendo los SLA establecidos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.3 Literal: . Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que EL CONTRATISTA deberá tener presencia local externa a LAS EMPRESAS en las ciudades donde se encuentran ubicadas las sedes principales, brindando atención a demanda y cumpliendo los SLA establecidos.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:28:29

Consulta: Nro. 220

Consulta/Observación:

Nivel II:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que en el presente extremo materia de consulta, la Entidad establece que serán LAS EMPRESAS las encargadas de proveer los repuestos o componentes, para efectos de la solución de incidentes o requerimientos; solicitamos a la Entidad confirmar que siendo LAS EMPRESAS las encargadas de proveer de los repuestos y/o componentes, siendo el Contratista el encargado en específico de realizar el control y seguimiento de que se realice la configuración e instalación de los referidos repuestos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.9 Literal: . Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que LAS EMPRESAS serán las encargadas de proveer los repuestos o componentes para equipos propios, de ser equipos rentados la mesa de ayuda deberá gestionarla con el proveedor tercero la garantía de los mismos. EL CONTRATISTA realizará el control y seguimiento de que se realice la instalación y configuración de los referidos repuestos.

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

null



Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:28:29

Consulta: Nro. 221

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

LAS EMPRESAS incluirán equipos de respaldo disponibles en las sedes principales de LAS EMPRESAS los que serán utilizados cuando la falla o mal funcionamiento no pueda ser resuelta y amerite su reemplazo por el tiempo que demande la reparación y puesta en marcha del equipo que presente fallas.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad precisar cuál es el inventario de equipos de respaldo con el que disponen LAS EMPRESAS por sede.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.6 Literal: . Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que LAS EMPRESAS serán los responsables por los equipos de respaldo, el detalle de los mismos será entregado en la fase preoperativa del servicio

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:28:29

Consulta: Nro. 222

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

LAS EMPRESAS incluirán equipos de respaldo disponibles en las sedes principales de LAS EMPRESAS los que serán utilizados cuando la falla o mal funcionamiento no pueda ser resuelta y amerite su reemplazo por el tiempo que demande la reparación y puesta en marcha del equipo que presente fallas.

Consulta:

Solicitamos confirmar que LAS EMPRESAS aceptarán la propuesta de baja por el Contratista de aquellos equipos con obsolescencia tecnológica que no tengan repuestos en el mercado local.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.6 Literal: . Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que EL CONTRATISTA podrá sugerir a LAS EMPRESAS la baja de algún equipo por obsolescencia y serán LAS EMPRESAS quienes decidan aceptar o no lo sugerido.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:28:29

Consulta: Nro. 223

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

El Anexo N° 03 especifica el inventario de equipos que se encuentran incluidos en el rubro de provisión, cambio y reposición de repuestos, a este listado se deberán omitir los equipos que se encuentren en garantía en el momento del incidente.

Consulta:

Solicitamos compartir el listado de equipos que no cuentan con garantía y la fecha de caducidad de garantía para los equipos que sí cuenten con esta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.6 Literal: . Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la información detallada del inventario de equipos se entregará en la etapa preoperativa del servicio

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:28:29

Consulta: Nro. 224

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

El Anexo N° 03 especifica el inventario de equipos que se encuentran incluidos en el rubro de provisión, cambio y reposición de repuestos, a este listado se deberán omitir los equipos que se encuentren en garantía en el momento del incidente.

Consulta:

Solicitamos compartir el detalle de la marca, modelo, número de parte, año de fabricación, así como las características de los equipos de cómputo especificados en el Anexo N° 03, de tal forma que el Contratista pueda dimensionar con mayor acercamiento a lo necesario, los repuestos a considerar para el mantenimiento correctivo de los equipos a los que deberá incluir en este punto.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.6 Literal: . Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la información detallada del inventario de equipos se entregará en la etapa preoperativa, LAS EMPRESAS serán responsables de proveer los repuestos necesarios en caso corresponda para los mantenimientos correctivos

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-28-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA TIC PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	05/11/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:34:02

Consulta: Nro. 225

Consulta/Observación:

Las Bases dicen:

Se precisa que EL CONTRATISTA deberá tener los locales necesarios para brindar los servicios de nivel I y II.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el Contratista podrá valerse de locales alquilados para efectos de brindar los servicios de nivel I y II; ello con la finalidad de no limitar la participación de proveedores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3.9 Literal: . Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los locales donde se brindará el servicio para los niveles I y II podrán ser alquilados. Teniendo en consideración todo lo necesario para la correcta operación del servicio en cumplimiento de los SLA

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

5.1.3.9 (TDR)

Debe decir:

(...)

Se precisa que EL CONTRATISTA deberá tener los locales necesarios para brindar los servicios de nivel I y II, los cuales podrán ser alquilados. Con respeto a la ubicación del local, el contratista deberá tomar todas las previsiones necesarias con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA's). Asimismo, EL CONTRATISTA deberá indicar, al inicio de la etapa operativa del servicio, las ubicaciones del Centro de Atención (Nivel I) y del soporte in situ (Nivel II) y a su vez cuando que estas sean modificadas