

**ACTA N° 002-2024-CS**  
**ACTA DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MIDIS/PNPDS-CONTIGO/CS**  
**SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO E INTRANET EN LA NUBE DEL**  
**PROGRAMA CONTIGO**

En Lima, siendo las 09:00 horas del día 16 de julio del 2024, en la Coordinación de Abastecimiento del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO, ubicada en Av. Paseo de la República 3245 – San Isidro – Lima, se reunieron los miembros del Comité de Selección designados a través de documento N° 001-2024-UA, de fecha 28 de junio del 2024, encargado de conducir y desarrollar el procedimiento de selección de **Adjudicación Simplificada N° 001- MIDIS/PNPDS-CONTIGO/CS - "SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO E INTRANET EN LA NUBE DEL PROGRAMA CONTIGO"**.

Al respecto, se cuenta con el quorum necesario de conformidad con lo establecido en el artículo 46° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, conformado por:

- **Presidente Titular : OSCAR EDUARDO YUPANQUI VILLACORTA**
- **Primer Miembro Titular : RONNIER MELÉNDEZ GARATE**
- **Segundo Miembro Titular : DAVID JOSHEP ÁNGELES RAMÍREZ**

El Presidente del Comité de Selección, luego de verificar el quórum respectivo, dio inicio a la sesión, señalando como tema de agenda lo siguiente:

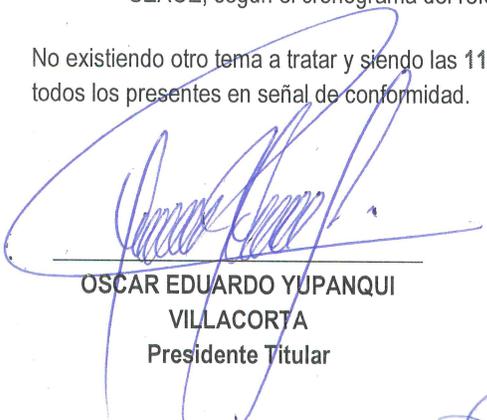
- Absolución de consultas y observaciones.
- Integración de las Bases.

Acto seguido, el Presidente del Comité de Selección tomó la palabra para manifestar que como parte de las obligaciones del Comité, debe procederse a la absolución de consultas y observaciones del procedimiento de selección, habiéndose presentado 61 (sesenta y uno), así como la integración de las bases.

Luego de culminada dicha labor, el Comité de Selección acordó por unanimidad lo siguiente:

- ✓ Dar la conformidad a las Bases Integradas de la Adjudicación Simplificada N° 001- MIDIS/PNPDS-CONTIGO/CS para la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO E INTRANET EN LA NUBE DEL PROGRAMA CONTIGO**.
- ✓ Proceder con la publicación de la absolución de las consultas y observaciones y de las bases integradas en el SEACE, según el cronograma del referido procedimiento de selección.

No existiendo otro tema a tratar y siendo las 11:20 horas, se dio por concluida la reunión suscribiendo la presente acta todos los presentes en señal de conformidad.

  
OSCAR EDUARDO YUPANQUI  
VILLACORTA  
Presidente Titular

  
RONNIER MELÉNDEZ GARATE  
Primer Miembro Titular

  
DAVID JOSHEP ÁNGELES  
RAMÍREZ  
Segundo Miembro Titular

Nro. Orden	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Numeral	Literal	Página	Consulta u Observación	Artículo y norma que se vulnera(en el caso de observaciones)	Area que absuelve	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
1	DAILY TECHNOLOGY S.A.C	Observación	Anexo	-	-	63	En el anexo N° 11 dice: ¿Señores ÓRGANO ENCARGADO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2024-GRLL-BOB/PECH-1 CONVOCATORIA¿.  Se verifica que debe decir: ¿COMITÉ DE SELECCIÓN ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° 001-2024-MIDIS/PNPDS-CONTIGO/CS-1¿	PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA	COMITÉ	El Comité de Selección manifiesta que los solicitado por el participante no es una observación sino una consulta en cuyo caso procede a ACLARAR que lo manifestado por el participantes es correcto; la denominación del procedimiento es: "ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° 001-2024-MIDIS/PNPDS-CONTIGO/CS-1" y dirigido al "COMITÉ DE SELECCIÓN".	No corresponde
2	DAILY TECHNOLOGY S.A.C	Observación	Anexo	-	-	64	En el anexo N° 12 dice: ¿Señores ÓRGANO ENCARGADO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2024-GRLL-BOB/PECH-1 CONVOCATORIA¿.  Se verifica que debe decir: ¿COMITÉ DE SELECCIÓN ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° 001-2024-MIDIS/PNPDS-CONTIGO/CS-1¿	Principio de Transparencia.	COMITÉ	El Comité de Selección manifiesta que los solicitado por el participante no es una observación sino una consulta en cuyo caso procede a ACLARAR que lo manifestado por el participantes es correcto; la denominación del procedimiento es: "ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° 001-2024-MIDIS/PNPDS-CONTIGO/CS-1" y dirigido al "COMITÉ DE SELECCIÓN".	No corresponde
3	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	Cap 2 y 3	.	.	Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 001-2019-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: "Cefirse 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 del procedimiento de selección.		COMITÉ	El comité se ratifica en que su actuación se enmarca en lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y directivas emitidas por el OSCE.	No corresponde
4	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	c	.	37	Solicitamos para pluralidad de postores que se pueda acreditar el monto acumulado adicionando la siguiente experiencia:  Servicio de nube publica, servicios de Cloud en general, servicios deproject online professional y microsoft 365 standar, Servicio de infraestructura y plataforma en la nube ( CLOUD COMPUTING ) para el PGRH, Servicio de infraestructura y plataforma en la nube, Servicio de Suscripción a plataforma de correo en nube, Servicio deProject online professional y microsoft 365 business standard, Servicios de Cloud (SaaS y/o IaaS), nube publica, housing o colocation, data center, máquinas virtuales, servicios cloud varios, entre otros.		UTI	El Área Usuaria ACLARA que; en relación a lo solicitado y teniendo en cuenta el objeto de la contratación se incorporara los siguientes servicios similares a la experiencia del postor en la especialidad: SERVICIO DE NUBE PUBLICA, SERVICIOS DE CLOUD EN GENERAL, SERVICIOS DE PROJECT ONLINE POFESSIONAL Y MICROSOFT 365 STANDAR, SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA Y PLATAFORMA EN LA NUBE ( CLOUD COMPUTING), SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA Y PLATAFORMA EN LA NUBE, SERVICIO DE SUSCRIPCION A PLATAFORMA DE CORREO EN NUBE, SERVICIO DE PROJECT ONLINE PROFESSIONAL Y MICROSOFT 365 BUSINESS STANDARD, SERVICIOS DE CLOUD (SAAS Y/O IAAS), NUBLE PUBLICA. Por lo tanto se aclara la consulta.	Se considerara los siguientes servicios similares: SERVICIO DE CORREO EN LA NUBE Y/O SERVICIO PLATAFORMA DE CORREO, SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO, PORTAL COLABORATIVO, MENSAJERIA INSTANTANEA, SERVICIO DE HABILITACION Y CONFIGURACION DE CORREO ELECTRONICO, MENSAJERIA INSTANTANEA Y PORTAL COLABORATIVO EN LA NUBE, SERVICIO DE ADQUISICION DE SUSCRIPCIONES DE PLATAFORMA COLABORATIVA Y CORREO ELECTRONICO EN LA NUBE, SERVICIO DE NUBE PUBLICA, SERVICIOS DE CLOUD EN GENERAL, SERVICIOS DE PROJECT ONLINE PROFESSIONAL Y MICROSOFT 365 STANDAR, SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA Y PLATAFORMA EN LA NUBE ( CLOUD COMPUTING), SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA Y PLATAFORMA EN LA NUBE, SERVICIO DE SUSCRIPCION A PLATAFORMA DE CORREO EN NUBE, SERVICIO DE PROJECT ONLINE PROFESSIONAL Y MICROSOFT 365 BUSINESS STANDARD, SERVICIOS DE CLOUD (SAAS Y/O IAAS), NUBLE PUBLICA
5	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	2.6	.	20	Solicitamos a la entidad confirmar que el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista será realizado en pago mensuales, considerando que el servicio será brindado de manera continua durante un periodo de 12 meses		COMITÉ	NO SE ACOGE LA CONSULTA. Lo consultado no aplica al presente procedimiento de selección, ya que no se ha establecido pagos mensuales.	No corresponde
6	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Específico	2.2.1	.	16	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.	Directiva N° 001-2019-OSCE/CD	COMITÉ	El Comité de Selección manifiesta que lo solicitado por el participante no es una observación sino una consulta, en cuyo caso procede a ACLARAR que los documentos señalados en el numeral 2.2.1 serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.	No corresponde
7	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Específico	2.4	.	19	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 2.4. del Capítulo II - Del Procedimiento de selección, de las Bases integradas.	Directiva N°001-2019-OSCE/CD,	COMITÉ	El Comité de Selección manifiesta que lo solicitado por el participante no es una observación sino una consulta, en cuyo caso procede a ACLARAR que los documentos señalados en el numeral 2.4 serán los únicos necesarios para la suscripción del contrato.	No corresponde
8	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	2.4	.	19	Solicitamos a la Entidad confirmar que la garantía requerida no será exigible en caso se presente alguna de las excepciones previstas en el artículo 152° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.		COMITÉ	El comité de Selección manifiesta que su actuación se enmarca en lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y directivas emitidas por el OSCE.	No corresponde

9	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	2.4	.	19	Solicitamos confirmar que en la Carta fianza de Garantía de fiel cumplimiento del contrato se utilizará la razón social será: PROGRAMA DE PENSION NO CONTRIBUTIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SEVERA EN SITUACION DE POBREZA , la nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: AS-SM-1-2024-CONTIGO-1, y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO E INTRANET EN LA NUBE DEL PROGRAMA CONTIGOEDUCATIVAS, CONEXION DE INTERNET FIJO DE BANDA ANCHA PARA IE PERTENECIENTES AL AMBITO DE LA UGEL PARURO		COMITÉ	El comité de Selección manifiesta que la Carta Fianza de Fiel cumplimiento, debe cumplir con lo establecido en el artículo 33 de TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, esto es, que deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la respectiva Entidad, bajo responsabilidad de las empresas que las emiten; asimismo ACLARA que; lo manifestado por el participantes es incorrecto en relación a la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO E INTRANET EN LA NUBE DEL PROGRAMA CONTIGO"; el resto es correcto.	No corresponde
10	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	2.4	a	19	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		COMITÉ	NO SE ACOGE LA CONSULTA: La normativa de contrataciones no ha establecido un plazo para que se realice la devolución de la carta fianza; asimismo, se debe indicar que una vez que se solicita la devolución, la Entidad procederá a verificar que el contrato haya culminado, así como que no exista una controversia entre las partes, para que se proceda con la devolución respectiva.	No corresponde
11	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Específico	2.4	b	19	Solicitamos a la Entidad eliminar la garantía requerida en la página indicada de las Bases, toda vez que el presente procedimiento de selección no contempla la ejecución de prestaciones accesorias. Es así que, teniendo en consideración lo anterior y en estricta aplicación de la norma vigente, solicitamos acoger la presente observación y eliminar el requerimiento indicado.	Artículo 151° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado	COMITÉ	NO SE ACOGE LA OBSERVACION: Toda vez que de acuerdo a las bases estándar, la "Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias" precisa "de ser el caso", lo cual no vulnera la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y directivas emitidas por el OSCE.	No corresponde
12	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	1.8	.	14	Solicitamos a la Entidad confirmar que el servicio iniciara de acuerdo a la fecha de activación del mismo, fecha que será detallada en el acta de conformidad e inicio del servicio.		COMITÉ	Se PRECISA que el plazo y el inicio del servicio se encuentra detallado de manera clara y precisa en el literal VII del numeral 3.1 TERMINOS DE REFERENCIA, del CAPITULO III REQUERIMIENTO que forman parte integral de las Bases Administrativas.	No corresponde
13	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	2.6	.	20	En las bases se indica: "Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes de la entidad(..)"Solicitamos confirmar que la única documentación que estará a cargo del contratista a ser presentada será la de emitir el comprobante de pago correspondiente, siendo que los informes relativos a la conformidad del servicio deberán ser adjuntados al expediente de pago por la misma entidad no debiendo ser entregados por el contratista pues este no es quien los emite ni tampoco los tiene en su poder		COMITÉ	El Comité de Selección aclara en este numeral, que al contratista solo le corresponde presentar el comprobante de pago.	No corresponde
14	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	2.5	.	20	La Entidad solicita la presentación física de los documentos para el perfeccionamiento del contrato. No obstante, en atención al artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412 y al artículo 3 de la Ley N°31170 resulta obligatoria la implementación de mesas de partes digitales/virtuales en todas las Entidades de la Administración Pública. Por lo que, solicitamos a la Entidad que indique una dirección de correo electrónico de la Entidad (mesa de partes virtual) para la presentación de la documentación requerida, (incluyendo cualquier otra documentación relacionada a la gestión del presente procedimiento); asimismo, precise el horario de atención de la referida mesa de partes virtual.		COMITÉ	Se aclara que de no requerirse Garantía de fiel cumplimiento, el postor adjudicado con la buena pro, podrá presentar la documentación para la firma del contrato, a través de la mesa de partes virtual en el link: <a href="https://sgd.contigo.gob.pe/8181/virtual/inicio.do">https://sgd.contigo.gob.pe/8181/virtual/inicio.do</a> ; de requerirse la Garantía de fiel cumplimiento, deberá presentarse a través de mesa de partes la presentación física de dichos documentos.	No corresponde
15	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	2.4	i	19	Solicitamos a la entidad confirmar que el Detalle de los precios unitarios del precio ofertado será presentando en formato libre.		COMITÉ	El Comité ACLARA que este formato queda a discreción del postor, ya que son documentos que se presentan para perfeccionar el contrato.	No corresponde
16	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.4	.	28	Sírvase confirmar que la capacitación se brindará posterior de iniciado el servicio. Ello para garantizar la supervisión constante por parte de la entidad y no superponer labores. En caso esta consulta no sea acogida, por favor sírvase a confirmar que la capacitación se podrá brindar cualquier día calendario del plazo establecido.  Sírvase confirmar locación para la capacitación (debe dictarse en oficinas de la entidad o se aceptará otras locaciones)		UTI	El Área Usuaría ACLARA que; la capacitación podrá brindarse cualquier día calendario dentro del plazo establecido. Por lo tanto se aclara la consulta. Por lo tanto se aclara la consulta.	No corresponde
17	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.4	.	28	Solicitamos a la entidad confirmar que en caso la capacitación sea de manera presencial locación para la capacitación (debe dictarse en oficinas de la entidad o se aceptará otras locaciones)		UTI	El Área Usuaría ACLARA que; la capacitación también podrá ser virtual tal como lo indica en los términos de referencia. Por lo tanto se aclara la consulta.	No corresponde
18	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	VII	.	30	Solicitamos a la entidad confirmar que de ser necesario y previa coordinación, se aceptará la realización de actividades en horarios fuera de oficina, fines de semana y feriados.		UTI	El Área Usuaría ACLARA que; de ser necesario y previa coordinación, se aceptará la realización de actividades para la implementación del servicio en horarios fuera de oficina, fines de semana y feriados.	No corresponde
19	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	IX	.	32	En las bases se indica: la documentación debe ser remitida a la mesa de partes de la entidad,  Solicitamos a la entidad suprimir el presente párrafo debido a que en el mismo numeral se indica que la conformidad a la que hace referencia está a cargo de la entidad		COMITÉ	El Comité de Selección PRECISA que corresponde a la Entidad emitir la conformidad.	No corresponde
20	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	IX	.	32	Sírvase confirmar que la conformidad señalada en el apartado se refiere a la conformidad durante la prestación del servicio para efectos del pago mensual. Caso contrario confirmar si se refiere a la conformidad de la implementación o activación del servicio.		UTI	El Comité de Selección ACLARA que lo consultado no aplica al presente procedimiento de selección, ya que no se ha establecido pagos mensuales.	No corresponde
21	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	1.8	.	14	Solicitamos a la Entidad confirmar que para la realización de cualquier trabajo de implementación que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias; así como todos los accesos que correspondan, teniendo a su cargo la responsabilidad de gestionar las autorizaciones de ingreso necesarias, de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de instalación y de brindar los servicios que correspondan para la instalación del servicio y los equipos que lo compongan.		UTI	El Comité de Selección ACLARA que lo consultado no aplica al presente procedimiento de selección, ya que la activación de los correo se realiza en la nube.	No corresponde

22	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Especifico	2.6		20	Solicitamos confirmar que dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación mensual del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir la factura correspondiente, debiendo la Entidad iniciar el procedimiento de pago a través del SIAF-SP en cumplimiento de la Directiva N° 002-2021-EF/55.1 y a fin de cumplir con el pago dentro de los 10 días calendario siguientes según lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.		COMITÉ	El Comité de Selección ACLARA que lo consultado no aplica al presente procedimiento de selección, ya que no se ha establecido pagos mensuales.	No corresponde
23	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Especifico	3.1.1.	Viñeta 24	23	De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor ganador de la buena presente como parte de los requisitos para perfeccionar el Contrato incluya en su oferta Declaración Jurada sobre el cumplimiento de requisitos de confidencialidad.  Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2.1.1 de las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, la Entidad convocante no debe requerir declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia (Anexo N° 3) y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento.  En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al requerir la referida Declaración Jurada en la mencionada sección, solicitamos a la Entidad eliminar el documento requerido, a efectos de evitar la eventual nulidad del procedimiento de selección.	Directiva N° 001-2019-OSCE/CD  Numeral 47.3 del artículo 47 del Reglamento de la LCE	UTI	El Comité de Selección ACOGE PARCIALMENTE su observación y manifiesta que, lo establecido en el CAPITULO III, numeral 3.1.TERMINOS DE REFERENCIA, 3.1. CARACTERISTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO, 3.1.1.Correo Electrónico, viñeta 24 que contiene el texto "El proveedor debe asegurar mantener un acceso restringido de sus empleados y el fabricante de la solución a las bases de datos que contienen la información generada por el Programa CONTIGO, así como mantener el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad impuestos a sus empleados. Esta información debe ser acreditada por una declaración jurada del proveedor en la etapa de firma del contrato."; se SUPRIMIRA y; será AGREGADO en el CAPITULO II, numeral 2.4.REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, literal j). "El proveedor deberá presentar una Declaración Jurada donde asegure mantener un acceso restringido de sus empleados y el fabricante de la solución a las bases de datos que contienen la información generada por el Programa CONTIGO, así como mantener el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad impuestos a sus empleados."; estas modificaciones se efectuaran durante la Integración de Bases.	No corresponde
24	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Especifico	iii		22	Se valida que la entidad pide declaraciones juradas referente a: -Declaración Jurada sobre el nivel de disponibilidad del servicio -Declaración Jurada de firmar y entregar al inicio del servicio el acuerdo de confidencialidad y cumplimiento de la política de seguridad de la información del programa CONTIGO. -El acuerdo de confidencialidad y cumplimiento de la política de seguridad de la información del programa contigo.  Solicitamos a la entidad considerar que estas pueden ser acreditadas mediante el anexo 3.		UTI	El Área Usuaria ACLARA lo siguiente: las Declaraciones Juradas de nivel de disponibilidad del servicio y Acuerdo de Confidencialidad se presentarán con los documentos para la firma del contrato y, se AGREGARA el Acuerdo de Confidencialidad y Políticas de Seguridad de la Información del programa CONTIGO; estas modificaciones se efectuarán en la etapa de Integración de Bases.	No corresponde
25	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Especifico	3.1.1.	Viñeta 33	23	De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor ganador de la buena presente como parte de los requisitos para perfeccionar el Contrato incluya en su oferta Declaración Jurada sobre el nivel de disponibilidad del servicio.  Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2.1.1 de las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, la Entidad convocante no debe requerir declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia (Anexo N° 3) y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento.  En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al requerir la referida Declaración Jurada en la mencionada sección, solicitamos a la Entidad eliminar el documento requerido, a efectos de evitar la eventual nulidad del procedimiento de selección.	Directiva N° 001-2019-OSCE/CD  Numeral 47.3 del artículo 47 del Reglamento de la LCE	UTI	El Comité de Selección ACOGE PARCIALMENTE su observación y manifiesta que, lo establecido en el CAPITULO III, numeral 3.1.TERMINOS DE REFERENCIA, 3.1. CARACTERISTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO, 3.1.1.Correo Electrónico, viñeta 33, que contiene el texto "La solución debe tener un nivel de disponibilidad del servicio de 99.9% mensual para todos los componentes ofertados en el esquema de nube, la cual debe acreditar con una declaración jurada del proveedor en la etapa de la firma de contrato. El nivel de servicio solicitado aplica para los componentes de la solución ofrecidos por el proveedor"; se SUPRIMIRA y, será AGREGADA en el CAPITULO II, numeral 2.4.REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, literal k) "El proveedor deberá presentar una Declaración Jurada donde asegure que la solución tendrá un nivel de disponibilidad del servicio de 99.9% mensual para todos los componentes ofertados en el esquema de nube y aplica para los componentes de la solución ofrecidos por el proveedor."; estas modificaciones se efectuaran durante la Integración de Bases.	No corresponde
26	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Especifico	3.1.1.	Viñeta 33	23	De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor ganador de la buena presente como parte de los requisitos para perfeccionar el Contrato incluya en su oferta Declaración Jurada de firmar y entregar al inicio del servicio el acuerdo de confidencialidad y cumplimiento de la política de seguridad de la información del programa CONTIGO.  Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2.1.1 de las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, la Entidad convocante no debe requerir declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia (Anexo N° 3) y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento.  En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al requerir la referida Declaración Jurada en la mencionada sección, solicitamos a la Entidad eliminar el documento requerido, a efectos de evitar la eventual nulidad del procedimiento de selección.	Directiva N° 001-2019-OSCE/CD  Numeral 47.3 del artículo 47 del Reglamento de la LCE	UTI	El Comité de Selección ACOGE su observación y manifiesta que, en la etapa de Integración de Bases en ANEXOS, se AGREGARA el ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y LA POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DEL PROGRAMA CONTIGO.	No corresponde

27	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Específico	3.1.1.	.	23	De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se indica que al inicio del servicio se presentará EL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA CONTIGO.  Al respecto, dicha expresión carece de objetividad y delimitación debida, toda vez que no se ha incluido en las Bases Administrativas el referido acuerdo y política de seguridad, motivo por el cual los postores no podrán conocer el alcance exacto de las obligaciones que deberán cumplir durante el periodo de ejecución contractual.  De este modo, nos encontraríamos ante una vulneración expresa de 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. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad. En ese sentido, solicitamos precisar con exactitud el alcance y contenido de la premisa materia de observación, teniendo en cuenta que ello no puede suponer una exigencia onerosa e innecesaria para los participantes y postores; o, en su defecto, eliminar dicho requerimiento debido a su imprecisión.	Directiva N° 001-2019-OSCE/CD  Numeral 47.3 del artículo 47 del Reglamento de la LCE	UTI	El Comité de Selección ACOGE su observación y manifiesta que, en la etapa de Integración de Bases en ANEXOS, se AGREGARA el ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DEL PROGRAMA CONTIGO.	No corresponde
28	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.1.2	Viñeta9	24	Con el fin de evitar diversas interpretaciones solicitamos a la entidad suprimir el término ¿archivos más comunes¿. Siendo que este es ambiguo es impreciso.		UTI	El Área Usuaria ACLARA lo siguiente; el término "archivos más comunes" se encuentra definido en el mismo párrafo de acuerdo al siguiente texto "tales como .doc, .docx, .ppt, .pptx, .xls, .xlsx, .pdf, .jpg, .png, .rar, .zip".	No corresponde
29	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.1.2	Viñeta14	24	Con el fin de evitar diversas interpretaciones solicitamos a la entidad suprimir el término ¿navegadores más utilizados¿. Siendo que este es ambiguo es impreciso.		UTI	Se precisa que en relación a la viñeta 14 numeral 3.1.2. Portal Colaborativo de la pagina 24, la solución propuesta debe mantener compatibilidad con navegadores tales como: internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, Edge, Opera, Brave.	No corresponde
30	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.3	.	26	Solicitamos a la Entidad confirmar que el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente, para de este modo facilitar el seguimiento de la falla reportada.		UTI	El Área Usuaria ACLARA lo siguiente; Se precisa que el tiempo de respuesta se contabiliza a partir del reporte de incidente o la solicitud del soporte técnico por parte del Programa CONTIGO, vía correo electrónico o llamada telefónica, se generará un ticket dando inicio al tiempo de solución.	No corresponde
31	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.3	.	26	Solicitamos se confirme que para la imputación de responsabilidades por la existencia de averías en el servicio (corte, caída o degradación del servicio), se evaluará previamente si estas deberán recaer sobre el contratista o sobre la Entidad, siendo que, de comprobarse que la referida contingencia fue originada por la Entidad o por un hecho ajeno a las partes (caso fortuito o fuerza mayor), no se generará ningún tipo de penalidad en contra del contratista ni se le imputará ningún incumplimiento.		UTI	El Área Usuaria ACLARA que, para la imputación de responsabilidades por la existencia de averías en el servicio, se evaluará si estas deberán recaer en el contratista o sobre la Entidad; en caso sea originada por la Entidad o por un hecho ajeno a las partes (caso fortuito o fuerza mayor), no generará ningún tipo de penalidad en contra del contratista ni se le imputará ningún incumplimiento.	No corresponde
32	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	Cap 2 y 3	.	.	Solicitamos a la entidad confirmar que cualquier documentación que pueda ser requerida pueda ser presentada en idioma original		UTI	El Área Usuaria ACLARA que, cualquier documento que pueda ser requerido para el presente procedimiento puede presentarse en idioma original; siempre que cumpla los establecido en el artículo 59, numeral 59.1 del RLCE.	No corresponde
33	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2	.	27	Solicitamos a la Entidad precisar el plazo que tendrá el contratista para presentar el informe de cumplimiento de SLA.		UTI	Se precisa que el informe de cumplimiento de SLA deba ser remitido a partir del Entregable 2 en adelante, tal como se indica en el numeral VIII. ENTREGABLES.	No corresponde
34	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Específico	IV	.	30	De la revisión efectuada al presente numeral, se observa que la Entidad solicita que el proveedor tenga "presencia en el mercado local comercializando la solución ofertada al menos 2 años".  Al respecto, el literal d) del numeral 3.1.2 de las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la contratación de servicios en general, aprobadas mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD indican que "no se puede exigir que el proveedor cuente con una determinada experiencia expresada en tiempo (AÑOS, meses, etc.) o número de contrataciones. Para dicho efecto, debe incluirse el requisito de calificación "Experiencia del postor en la especialidad" previsto en el literal C del presente Capítulo".  En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al contravenir lo dispuesto en las Bases Estándar, solicitamos a la Entidad eliminar el extremo materia de observación, a efectos de evitar la eventual nulidad del procedimiento de selección.	Directiva N° 001-2019-OSCE/CD  Numeral 47.3 del artículo 47 del Reglamento de la LCE	UTI	El Área Usuaria ACOGE la observación y precisa que, lo mencionado por el participante es correcto y que, ha existido un error de digitación; en cuyo caso para la etapa de Integración de Bases, se procederá a SUPRIMIR el penultimo párrafo del numeral IV página 30.	Null

35	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Específico	IV	.	30	<p>Advertimos que la Entidad solo se ha limitado a señalar en el literal materia de observación, que el postor deberá acreditar un monto equivalente a dos (2) veces el valor estimado.</p> <p>Al respecto, dicha expresión carece de objetividad y delimitación debida, toda vez que en el literal C) del numeral 3.2 de las Base Administrativas se establece con toda claridad que el monto facturado acumulado equivalente para acreditar la experiencia del postor es de S/ 214,102.50 soles (Doscientos catorce mil ciento dos con 50/100 soles).</p> <p>De este modo, nos encontraríamos ante una vulneración expresa de 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. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad.</p> <p>En ese sentido, solicitamos confirmar que el monto facturado acumulado que los postores deberán detallar para acreditar la experiencia del postor es de S/ 214,102.50 soles (Doscientos catorce mil ciento dos con 50/100 soles).</p>	Literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado y 32° y 48° de su Reglamento	COMITÉ	El Comité de Selección ACOGE la observación y precisa que, lo mencionado por el participante es correcto y que, ha existido un error de digitación; en cuyo caso para la etapa de Integración de Bases, se procederá a SUPRIMIR el penúltimo párrafo del numeral IV página 30. Así mismo, se precisa que, el monto facturado acumulado que los postores deberán detallar para acreditar la experiencia del postor es de S/ 214,102.50 soles (Doscientos catorce mil ciento dos con 50/100 soles), según lo solicitado en la página 37 literal C.	Null
36	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.2	Víñeta 2	25	Solicitamos a la entidad confirmar que a la firma del contrato la entidad brindará la información del representante principal y al de contingencia a la firma del contrato. Esta información de en considerar nombres completos, número de contacto, cargo y correo.		COMITÉ	El Comité de Selección ACLARA que lo solicitado en la página 25 numeral 3.2.2, en la viñeta 2 "La Unidad de Tecnología de la Información (UTI) designará a un representante principal y otro de contingencia para coordinar con el proveedor en todo lo referente a las tareas administrativas que conlleven a la ejecución del servicio."; esta designación se hará de conocimiento a la firma del contrato.	No corresponde
37	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.2	Víñeta 3	25	Solicitamos a la Entidad confirmar que cualquier contratación de prestaciones adicionales, tales como el incremento o reducción de ancho de banda, serán materia de cotización y se formalizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado debiendo suscribirse la adenda correspondiente.	Elo en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.	COMITÉ	El Comité de Selección ACLARA que lo manifestado por el participante es correcto; siempre que los cambios impliquen costos adicionales para el contratista.	No corresponde
38	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.2	b	26	Solicitamos a la entidad confirmar que los recursos requeridos en el presente literal asistirán a la entidad de manera remota.		UTI	El Área Usuaría ACLARA que los recursos requeridos en el numeral 3.2.2, literal b), será de manera presencial y/o remota de acuerdo a la necesidad de la Entidad y al desarrollo del servicio.	No corresponde
39	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	xi	.	32	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.		UTI	El Área Usuaría precisa que; de acuerdo al numeral XI. CONFIDENCIALIDAD de los términos de referencia de las bases estandarizadas señala lo siguiente: "La información a brindarse tiene carácter confidencial, por lo que al amparo del artículo 17 de la Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733, el proveedor está obligado a guardar confidencialidad respecto de los mismos y de sus antecedentes. Esta obligación subsiste aun después de finalizadas las relaciones entre las partes involucradas".	No corresponde
40	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Específico	XVII	.	34	Solicitamos eliminar las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, desproporcionales y no se encuentran acordes con el objeto de la contratación. En ese sentido, considerando lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar las penalidades indicadas.	Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado	UTI	NO SE ACOGE LA OBSERVACION: Se precisa que las penalidades detalladas en las bases, se enmarca en lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y directivas emitidas por el OSCE.	No corresponde
41	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	XXII	.	35	Solicitamos a la Entidad confirmar que las controversias que surjan durante la ejecución del contrato serán resueltas mediante conciliación o arbitraje, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Contrataciones del Estado.		COMITÉ	NO SE ACOGE LA CONSULTA: El comité se ratifica en que su actuación se enmarca en lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y directivas emitidas por el OSCE.	No corresponde

42	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	CLAUSULA1	.	45	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.		COMITÉ	Se Precisa que de lo señalado en las bases y el contrato, los obligados a cumplirlo son las partes, en estricto cumplimiento de las condiciones pactadas en los instrumentos que forman parte del contrato, siendo estas partes contratante-contratista. Se precisa que el arbitraje será institucional conforme a las reglas del Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú o al Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima y será resuelto por un tribunal Arbitral conformado por tres (03) árbitros, en estricto cumplimiento del artículo 226 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.	No corresponde
43	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.3	.	26	Se solicita confirmar que el soporte presencial a demanda en modalidad 24x7 hace referencia a cuando la entidad realizara el reporte de alguna avería al call center para generar el ticket correspondiente debido a que al ser un servicio en nube el proveedor no tiene la necesidad de acercarse a la entidad para solucionar cualquier tipo de inconvenientes.		UTI	El Área Usuaría ACLARA su consulta y manifiesta que la modalidad 24x7 hace referencia a cuando la entidad realizara el reporte de alguna avería al call center para generar el ticket correspondiente.	No corresponde
44	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.4	.	26	Se solicita aceptar los tiempos de solución ofrecidos por cada proveedor y así fomentar la pluralidad de postores, colocar detalle legal.		UTI	El Área Usuaría ACLARA su consulta y manifiesta que lo establecido en los Términos de Referencia ha sido evaluado por el área usuaria, siendo necesario que el postor cumpla con los plazos establecidos para la atención de averías.	No corresponde
45	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.3	.	28	Sírvase confirmar si se aceptará como opcional el ítem de Soporte Técnico Presencial.		UTI	El Área Usuaría ACLARA su consulta y manifiesta que lo solicitado por el participante se encuentra establecido en el numeral 3.2.3 de la página 26 de las Bases primigenias y se solicitará de acuerdo a la necesidad de la Entidad.	No corresponde
46	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.3	.	28	Sírvase confirmar si el requisito de Soporte Silver o equivalente, Soporte Advantage o Gold o equivalente será un requisito opcional		UTI	El Área Usuaría precisa que, al tratarse de un servicio crítico y con el objetivo de mantener un servicio eficiente es necesario contar con Soporte Silver o equivalente, Soporte Advantage o Gold o equivalente con el fabricante adjuntando el invoice de pago del Soporte Silver o equivalente, Soporte Advantage o Gold o equivalente con el fabricante.	No corresponde
47	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.3	.	28	En caso nuestra consulta anterior no sea acogida solicitamos a la entidad confirmar que se podrá acreditar lo requerido solo con la declaración jurada del contratista, debido a que el invoice de pago puede tener información confidencial de ambas partes. Se debe considerar que la declaración jurada es una manifestación que asegurar la veracidad, para nuestro caso lo requerido.		UTI	Se confirma que, se podrá acreditar con Declaración Jurada el contrato de Soporte Silver o equivalente, Soporte Advantage o Gold o equivalente con el fabricante adjuntando el invoice de pago del Soporte Silver o equivalente, Soporte Advantage o Gold o equivalente con el fabricante	Se actualizó la viñeta 7 del numeral 3.2.3 Soporte Técnico; "El contratista debe priorizar la atención y solución de los incidentes reportados por el Programa CONTIGO hacia el fabricante. Debe de contar el contratista con un contrato de Soporte Silver o equivalente o superior con el fabricante, el cual será sustentado como documento para la firma de contrato; Declaración jurada en el cual se indique que se cuenta con un contrato de Soporte Silver o equivalente, Soporte Advantage o Gold o equivalente con el fabricante.
48	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.4	.	28	Sírvase confirmar si se aceptará un tiempo de respuesta bajo el siguiente esquema: Incidente Crítico: 1 hora Incidente Mayor: 4 horas Incidente Menor: 12 horas Sin impacto en el servicio: 24 horas		UTI	El Área Usuaría ACLARA su consulta y manifiesta que el tiempo de respuesta esta establecido en el numeral 3.2.4 de la página 26 y que mediante el Estudio de Mercado se logró evidenciar que existen pluralidad de postores que cumplen lo solicitado.	No corresponde
49	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.4	.	26	Con la finalidad de que el procedimiento de selección se desarrolle bajo el Principio de Eficiencia y Eficacia que determina: "El proceso de contratación y las decisiones que se tomen en el mismo deben orientarse al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la Entidad, priorizando estos sobre la realización de formalidades no esenciales" solicitamos confirmar que el medio para reportar problemas técnicos será únicamente vía telefónica debido a que es un canal de comunicación directo y eficiente con el que obtendría una atención en línea y personalizada donde también se pueden realizar los primeros descartes en línea; mientras que en el reporte de averías por el correo electrónico puede generarse incidencias como correos que no salen de la bandeja del emisor, restricciones o bloqueos de seguridad propias de los correos entre otros		UTI	El Área Usuaría ACLARA su consulta y manifiesta que el tiempo de respuesta esta establecido en el numeral 3.2.4 de la página 26 y que se utilizarán medios de comunicación oficial: sistemas de ticket y/o telefono y/o correo electrónico, los cuales serán presentados al inicio del servicio; así mismo, el medio principal será vía telefónica, seguido del correo y el sistema de tickets.	No corresponde
50	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.4	.	26	Solicitamos a la entida confirmar que el tiempo de solución de avería se contabilizara desde generado el ticket hasta la hora real de la solución, siendo que esta hora puede no ser la misma que la hora de respuesta.		UTI	Se precisa que en el numeral 3.2.4, se indica "El tiempo de solución se contabiliza a partir de la respuesta del proveedor vía correo electrónico indicando el número de ticket o caso generado, hasta que el Programa CONTIGO reciba el correo electrónico del contratista comunicando la solución del incidente o la atención del soporte técnico requerido"	No corresponde
51	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.2.4	.	26	En caso nuestra consulta anterior no sea cogida solicitamos a la entidad que la respuesta tendrá información en cuanto a la hora real de solución de la avería, la cual deberá considerarse como hora de solución.		UTI	Se precisa que en el numeral 3.2.4, se indica "El tiempo de solución se contabiliza a partir de la respuesta del proveedor vía correo electrónico indicando el número de ticket o caso generado, hasta que el Programa CONTIGO reciba el correo electrónico del contratista comunicando la solución del incidente o la atención del soporte técnico requerido"	No corresponde
52	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	IV	-	28	Solicitamos a la entidad suprimir el presente numeral siendo que esto debería ser requerido dentro de los requisitos de calificación, según las bases estandarizadas OSCE.		COMITÉ	El comité se ratifica en que su actuación se enmarca en lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y directivas emitidas por el OSCE.	No corresponde
53	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.4.	.	30	Solicitamos a la entidad confirmar que la capacitación será brindada dentro de horario de oficina.		UTI	El Área Usuaría confirma que la capacitación será en el horario de oficina, entre las 8:30 am - 5:30 pm de lunes a viernes	No corresponde

54	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.3	.	29	Sírvase confirmar si actualmente se cuenta con una consola creada en la plataforma de Microsoft 365.		UTI	Se confirma que la entidad cuenta con la solución de correo y colaboración :Microsoft Office 365 Business Basic	No corresponde
55	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	3.3	.	29	Sírvase confirmar si la herramienta de migración puede pertenecer al mismo fabricante de la plataforma de correo.		UTI	Se confirma que la herramienta de migración puede pertenecer al mismo fabricante de la plataforma de correo.	No corresponde
56	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	B.3.1	.	36	Con el fin de pluralidad de postores, solicitamos tengan a bien evaluar que la formación académica del GESTOR DE SERVICIOS, pueda ser reducida a Grado de Bachiller.		UTI	El Área Usuaria ACLARA su consulta y manifiesta que, siendo este servicio especializado, se hace necesario contar con profesionales acreditados para el desarrollo del mismo.	No corresponde
57	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	B.3.1	.	36	Solicitamos a la entidad confirmar que se podrá aceptar los títulos y/o grados de bachiller que hacen mención a las carreras solicitadas.		UTI	El Área Usuaria ACLARA su consulta y manifiesta que, siendo este servicio especializado, se hace necesario contar con profesionales acreditados para el desarrollo del mismo.	No corresponde
58	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	IV	.	29	Solicitamos a la entidad confirmar que para el Gestor de servicio y el consultor Especialista : Que se pueda considerar los certificados de curso con un nombre diferente al solicitado, dado que a veces tienen diferente nombre pero cumplen con el mismo temario.		UTI	El Área Usuaria ACLARA su consulta y manifiesta que, las consultas planteadas deben ser claras y precisas; en ese sentido solicitar que se acepten cursos con nombres diferentes y, no establecer alternativas no es claro, por cuanto se mantendrá lo solicitado por la Entidad.	No corresponde
59	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	9	.	28	Por un tema de pluralidad de postores se solicita retirar las viñetas 3 y 4 debido a que no forman parte de las funciones que cumpliría el gestor del servicio, debido a que se encontraría dirigido a algún proveedor en específico que cuente con dicho personal		UTI	El Área Usuaria ACLARA su consulta y manifiesta que mediante el Estudio de Mercado se logró evidenciar que existen pluralidad de postores que cumplen lo solicitado, asimismo se indica que para el Gestor de Servicio se puede presentar * Certificación oficial o Transcript oficial en Secure Cloud Services o certificación de la ISO 27001 o certificación de la ISO 27002 o certificación similar en seguridad de la información o certificaciones oficiales similares de la marca y/o fabricante de la solución que el proveedor ofrece. * Certificado oficial o Transcript oficial sobre la plataforma de Correo Electrónico y Portal colaborativo o certificaciones oficiales similares de la marca y/o fabricante de la solución que el proveedor ofrece.*	Null
60	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Consulta	Específico	9	.	28	Se solicita confirmar que para el consultor especialista el certificado se refiere a la certificación oficial de la marca ofrecida.  Por un tema de pluralidad de postores se solicita retirar las viñetas 3 y 4 debido a que no forman parte de las funciones que cumpliría el gestor del servicio, debido a que se encontraría dirigido a algún proveedor en específico que cuente con dicho personal		UTI	Se precisa que, para el Consultor Especialista y Gestor de Servicio (3) se indica que pueden presentar certificaciones oficiales similares de la marca y/o fabricante de la solución que el proveedor ofrece.  Se precisa que se actualiza numeral IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR, Formación Académica del Personal Clave, Un Gestor del Servicio, viñeta 3 y 4: * Certificación oficial o Transcript oficial en Secure Cloud Services o certificación de la ISO 27001 o certificación de la ISO 27002 o certificación similar en seguridad de la información o certificaciones oficiales similares de la marca y/o fabricante de la solución que el proveedor ofrece. * Certificado oficial o Transcript oficial sobre la plataforma de Correo Electrónico y Portal colaborativo o certificaciones oficiales similares de la marca y/o fabricante de la solución que el proveedor ofrece.  IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR, Formación Académica del Personal Clave, Un Consultor Especialista, viñeta 2: * Certificado oficial o Transcript oficial sobre la plataforma de Correo Electrónico y Portal colaborativo o certificaciones oficiales similares de la marca y/o fabricante de la solución que el proveedor ofrece.	Null
61	AMERICA MOVIL PERU S.A.C	Observación	Específico	XVII	1y 2	34	Solicitamos disminuir la forma de cálculo de las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, irracionales e incongruentes y no resultan proporcionales con el objeto de la contratación. En ese sentido, considerando lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar las penalidades indicadas. Se tiene que considerar que si bien las penalidades tienen una función resarcitoria ante un incumplimiento contractual, estas deben contar con características específicas reguladas en el artículo 163 del reglamento. Es decir, las penalidades no pueden ser determinadas de manera arbitraria, sino que se debe considerar que los porcentajes, montos y supuestos de hecho sean razonables y coherentes con el objeto contractual; que, de ninguna manera, resulte excesivamente lesivo ni perjudicial para el Contratista. Por lo antes expuesto, el aplicar una penalidad tan alta por la vulneración de la seguridad con modificación y/o pérdida de datos vulnera lo establecido en el Principio de Equidad así como lo dispuesto en el Art. 163 del RLCE, lo cual podría conllevar a que el contratista alcance el 10% del monto de contrato como penalidad en un plazo muy corto, exponiéndose de esta forma a una resolución contractual y perjudicando la prestación del servicio brindado a la Entidad.	Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Opinión N°052-2022/DTN.	UTI	el Área Usuaria ACOGE la observación y precisa que, lo mencionado será MODIFICADO para la etapa de Integración de Bases	Null