

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de soporte técnico y actualización para las licencias del software Aranda Service Desk Full o equivalente

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:47:49

**Consulta: Nro. 1**

## Consulta/Observación:

En el literal I página 22 se menciona:

¿ I.REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

¿ EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

¿ Se consideran servicios similares a los siguientes: Adquisición de licencias y/o Contratación del servicio de soporte y actualización de licencias de software de Service Desk en general.

CONSULTA: Favor confirmar, que considerando que hay un componente importante de servicios de soporte técnico y actualización de la herramienta, se aceptarán adicionalmente como similares a los siguientes contratos y/o facturas:

¿ Servicios de Mesa de Ayuda.

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

¿ Prestación Accesoría ¿ Soporte y/o Mantenimiento de la Herramienta de Mesa de Ayuda.

¿ Prestación Accesoría ¿ Capacitación de la Herramienta de Mesa de Ayuda.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: I Literal: I Página: 22

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

## Análisis respecto de la consulta u observación:

Según lo indicado por el área usuaria conforme a lo indicado en los términos de referencia se consideran servicios similares a los siguientes: Adquisición de licencias y/o Contratación del servicio de soporte y actualización de licencias de software de Service Desk en general.

En ese sentido:

¿ Servicios de Mesa de Ayuda; no se considera un servicio similar a los considerados como Experiencia del Postor en la Especialidad.

¿ Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios de la Solución de Emisión de Pasaporte Electrónico; no se considera un servicio similar a los considerados como Experiencia del Postor en la Especialidad.

¿ Prestación Accesoría Soporte y/o Mantenimiento de la Herramienta de Mesa de Ayuda; se aceptará siempre y cuando el servicio corresponda al soporte y actualización de licencias de software de Service Desk en general.

¿ Prestación Accesoría: Capacitación de la Herramienta de Mesa de Ayuda; no se considera un servicio similar a los considerados como Experiencia del Postor en la Especialidad.

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

NO CORRESPONDE

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de soporte técnico y actualización para las licencias del software Aranda Service Desk Full o equivalente

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:57:27

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En el literal I página 22 se menciona:

¿ I. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

¿ EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

¿ ¿ Se consideran servicios similares a los siguientes: Adquisición de licencias y/o Contratación del servicio de soporte y actualización de licencias de software de Service Desk en general.

CONSULTA: Favor confirmar, que considerando que el objeto son la adquisición de licencias, se aceptarán adicionalmente como similares a los siguientes contratos y/o facturas:

¿ Adquisición de licencias de software y/o herramientas de Gestión.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: I Literal: I Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme con los terminos de referencia:

Adquisición de licencias de software y/o herramientas de Gestión; se aceptará siempre y cuando estas correspondan a licencias de software de Service Desk en general.

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

no corresponde