

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20167795120

Fecha de envío : 22/11/2023

Nombre o Razón social : INVERSIONES ANCONA S.A.C.

Hora de envío : 11:25:11

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que el soporte no incluye pérdida por desastres naturales, robo u otros eventos ocasionados por terceros que su intervención obstruya o no permita la operatividad de los equipos.

Acápites de las bases : Sección: Específico Numeral: 7 Literal: CAP. III **Página: 19**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que salvo la pérdida por desastres naturales, cada ocurrencia será evaluada de acuerdo a su motivo asignando la responsabilidad que corresponde.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20167795120

Fecha de envío : 22/11/2023

Nombre o Razón social : INVERSIONES ANCONA S.A.C.

Hora de envío : 11:25:11

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que para reportar la falla y realizar el procedimiento de servicio, esta será realizada por el área responsable de cada agencia o el área usuaria TI centralizada del Banco.

Acápites de las bases : Sección: Específico Numeral: 7.1.4

Literal: CAP. III

Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el Banco cuenta con una herramienta de gestión de tickets licenciada y certificada por ITIL para gestionar cada atención.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20167795120

Nombre o Razón social : INVERSIONES ANCONA S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 11:25:11

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Dado que hoy las modalidades de provisión de equipamiento se dan a través de provisionamiento, en el cual se incluyen todos los servicios para la operatividad final y completa de los equipos, tal es así que las compras de equipamiento incluyen los servicios de mantenimiento correctivos y preventivos y que aun instituciones como en Banco de la Nación dentro de sus contratos de impresoras térmicas incluye estos servicios. Asimismo los contratos de provisión de equipamiento de computo a través de arrendamiento garantiza la operatividad al 100 % de los equipos provistos ya que bajo esta modalidad la operatividad del servicio es lo requerido, y lo que el Banco de la Nación busca probar es que el proveedor tenga la capacidad de ofrecer bajo el servicio solicitado la operatividad de sus impresoras, y aun como se detalla en su informe N° 001-2023 CS/CP N° 017-2023-BN, Informe de proceso de selección declarado desierto, de fecha 12 de octubre del 2023. En el cual se manifiesta ante la consulta a los distintos proveedores que son conocidos en el mercado por brindar estos servicios, por su no presentación, a lo que señalan: que la misma se realizó por no cumplir con la experiencia, y es que en este estado actual en la cual la provisión de equipos se ha diversificado de tal manera que la mayoría de servicios esta incluida en un gran servicio y no necesariamente este se pueda presentar como experiencia en una manera separada. Es por lo expuesto que en aras de promover la mayor participación de participantes y atendiendo las diferentes modalidades en las cuales se brinda el servicio materia de la presente convocatoria solicitamos: Se sirva confirmar que se incluirá dentro de los servicios similares para la acreditación de experiencia: El arrendamiento operativo de equipos de computo y/o procesamiento automático de datos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, el término "arrendamiento" no se considera similar al objeto de la convocatoria. Como indica el Instructivo: Formulación de Especificaciones Técnicas para la Contratación de Bienes y Términos de Referencia para la Contratación de Servicios y Consultorías en General emitido mediante Resolución N°423-2013-OSCE/PRE indica que la Experiencia es el conocimiento o destreza alcanzada por la reiteración de una conducta en el tiempo. Según lo indicado en las Bases Estandar del OSCE Aprobado mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, al calificar la experiencia del postor, 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 objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20608274228

Nombre o Razón social : 911 IT CORP. S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 16:27:59

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Por favor confirmar que los 02 pagos por concepto del mantenimiento preventivo se estarían realizando en el mes 4 y en el mes 16 respectivamente. Teniendo en cuenta que de acuerdo al acápite 7.3.2 el primer mantenimiento se realizaría en los mes 2 y 3; y el segundo mantenimiento se realizaría en los meses 14 y 15.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los pagos se realizarán de acuerdo a lo indicado en el numeral 7.3.2 Plazo y del 10.7 Forma de Pago. Teniendo en cuenta que Primer mantenimiento preventivo Se llevará a cabo desde el primer día hábil del mes 2 de iniciado el servicio, luego de aprobado el Plan de trabajo y el segundo mantenimiento preventivo se iniciará a partir del primer día hábil del mes 14 de iniciado el servicio, para cada mantenimiento el contratista deberá ejecutar la prestación en 60 días calendario.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20608274228

Nombre o Razón social : 911 IT CORP. S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 16:27:59

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

De acuerdo al SLA se cuenta con 01 día hábil para solucionar un incidente, sin embargo, en el acápite 7.1.4 se indica que con un día de anticipación se debe suministrar el nombre y DNI del personal. Esto es imposible de cumplir debido a que no se sabe que día se presentará un incidente, o en todo caso se debería ampliar el SLA a dos días para cumplir.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 7.1.4 **Literal:** # **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, dado que las agencias están en Lima Metropolitana, se tomará el mismo día del reporte como el registro del incidente, día en qué se suministrará el nombre y DNI del personal que atenderá el incidente.

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

¿ tomando en cuenta el día del reporte como registro del incidente -

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20608274228

Nombre o Razón social : 911 IT CORP. S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 16:27:59

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Confirmar que el último informe trimestral se presentará cinco días antes de que termine el mes 18 de ejecución del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Específico **Numeral:** 7.4 **Literal:** # **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se recomienda ceñirse a lo indicado en las Bases en el numeral 7.4 Entregables de los Términos de Referencia:

(i)
Hasta el quinto (05) día hábil del trimestre siguiente de efectuado los servicios correctivos.
(i)

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20608274228

Nombre o Razón social : 911 IT CORP. S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 16:27:59

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Por favor confirmar en que sede se encontraran físicamente los dos técnicos solicitados para este servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.1.1 **Literal:** # **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma dado que los técnicos no son residentes. Se precisa que los técnicos atenderá in situ en la agencia donde se reporte la incidencia.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20608274228

Nombre o Razón social : 911 IT CORP. S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 16:27:59

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Por favor confirmar el horario en que deberán permanecer los técnicos en las instalaciones del Banco

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.1.1 **Literal:** # **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma dado que los técnicos no son residentes.

Se precisa que según se indica en el numeral 7.1.4 Procedimiento del Servicio:

(...)

Las atenciones se realizarán de manera ¿in situ¿ en cada una de las agencias en donde se reportó el incidente.

(...)

Luego de las intervenciones correctivas, el reporte técnico de atención deberá especificar claramente que el equipo queda OPERATIVO, posterior a esto previa confirmación del Administrador permanecerá en la Agencia en el rango indicado en los horarios de atención de las agencias indicado en el numeral 7.1.2 de los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20608274228

Nombre o Razón social : 911 IT CORP. S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 16:27:59

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Por favor confirmar que el Banco proporcionará un ambiente con muebles para la ubicación de los técnicos, así como también ofrecer facilidades para el uso de ambientes compartidos (p. ej. Comedor, servicios higiénicos, etc.).

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.1.1 **Literal:** # **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma dado que los técnicos no son residentes.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20608274228

Nombre o Razón social : 911 IT CORP. S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 16:27:59

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Por favor indicar cuáles serán los criterios a aplicar, para determinar que se debe aplicar la garantía extendida de 06 meses.

Acápites de las bases : Sección: Específico **Numeral:** 10.2 **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 criterio corresponde al correcto funcionamiento del equipo después de la última atención, de acuerdo a lo indicado en las bases.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20608274228

Nombre o Razón social : 911 IT CORP. S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 16:27:59

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Por favor indicar el plazo máximo que tendrá la Sección Atención a Usuario y la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información para brindar la conformidad

Acápites de las bases : Sección: Específico **Numeral:** 10.6 **Literal:** # **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Según el numeral 3.8 de las Bases Integradas Sección General se indica que: La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20608274228

Nombre o Razón social : 911 IT CORP. S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 16:27:59

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Por favor con la finalidad de promover la participación de proveedores en el presente proceso de selección, se solicita que se considere como servicios similares a los siguientes:

- ¿ Servicio de mantenimiento Preventivo, correctivo, abastecimiento de suministros y consumibles
- ¿ Servicio impresion laser mfp
- ¿ Servicio de soporte: outsourcing imp. Servicio regular

Dichos servicios similares guardan relación directa con el objeto de la convocatoria, ya que son nombres particulares que cada cliente nombra a sus contratos; pero en el alcance del contrato que se adjuntará se indica o se detalla que incluye mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** # **Página:** 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, los términos indicados no se consideran similares al objeto de la convocatoria por no realizar actividades que corresponden al mantenimiento de impresoras siendo este el objeto de la convocatoria.

Como indica el Instructivo: Formulación de Especificaciones Técnicas para la Contratación de Bienes y Términos de Referencia para la Contratación de Servicios y Consultorías en General emitido mediante Resolución N°423-2013-OSCE/PRE indica que la Experiencia es el conocimiento o destreza alcanzada por la reiteración de una conducta en el tiempo. Según lo indicado en las Bases Estandar del OSCE Aprobado mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, al calificar la experiencia del postor, 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 objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:11:01

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Favor de indicar el Número de Parte de la Impresora Marca EPSON, Modelo TMH5000-II.
Esto influye para la adquisición de los repuestos solicitados.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1.1 Literal: 7.1.1 **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que de acuerdo a las bases numeral 10.3 Disponibilidad de Servicios y Repuestos:

(i)

¿Las partes o repuestos para el reemplazo deberán ser nuevos, originales o similares con características técnicas iguales o superiores.

(i).

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:11:01

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Favor de indicar si todos los 805 equipos son del mismo Número de Parte.
Esto influye para la adquisición de los repuestos solicitados.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1.1 Literal: 7.1.1 **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los 805 son del mismo numero de parte.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20498848428

Fecha de envío : 22/11/2023

Nombre o Razón social : CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.

Hora de envío : 18:11:01

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Favor confirmar que los insumos, suministros, consumibles necesarios para la calibración y pruebas finales de funcionamiento serán provistos por el Banco de la Nación.

Acápite de las bases : Sección: Específico **Numeral:** 7.1.1

Literal: 7.1.1

Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Según se indica en el numeral 7.1.2 Actividades del Servicio de Mantenimiento, la Calibración y Pruebas finales de funcionamiento será estipuladas de acuerdo con el Protocolo de Pruebas a ser brindado por EL CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:11:01

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

En el primer párrafo se menciona:

¿ El contratista debe contar con un centro de atención de llamadas, el cual registrará todos los incidentes y reportes de avería ¿. /

Para un mejor seguimiento de los incidentes, favor confirmar que el Centro de Atención de Llamadas, deberá contar con una Herramienta de Mesa de Ayuda Licenciada que emita los tickets de atención por cada incidente, para una mayor trazabilidad.

De acuerdo a las buenas prácticas de ITIL (Gestión de Servicios TI)

Se acreditará para la firma del contrato.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.1.3 **Literal:** 7.1.3 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que contamos con la herramienta de gestión de tickets licenciada y certificada por ITIL.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:11:01

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Para el segundo párrafo.

Favor confirmar que, si el contratista cuenta con una herramienta de mesa de ayuda, podrá entregar una matriz de escalamiento con un único punto de atención, de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL (Gestión de Servicios TI)

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1.3 Literal: 7.1.3 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que contamos con la herramienta de gestión de tickets licenciada y certificada por ITIL, se precisa que el escalamiento del incidente será únicamente vía correo electrónico realizada por la Sección Atención a Usuario.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:11:01

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Personal Clave: El contratista deberá garantizar contar con dos (02) técnicos para la atención del servicio. Para una mayor seguridad de la Entidad que el servicio sea realizado por personal debidamente capacitado. Favor confirmar que los dos (02) técnicos deberán estar capacitados y certificados en la Familia de equipos materia del presente proceso, por el fabricante y/o un Centro Autorizado de Servicio (CAS) de la marca: EPSON.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.1.1 Literal: 8.1.1 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a la normativa en contrataciones la calificación del personal clave corresponde a: Capacitación y/o entrenamiento: De acuerdo a la naturaleza de las prestaciones a ejecutarse, se podrá exigir que el personal cuente con capacitación y/o entrenamiento relacionado a dicha prestación. Al respecto, deberá precisarse los temas materia de capacitación y/o entrenamiento, el tiempo mínimo de duración, entre otros. Para la finalidad de este proceso no se ha considerado la capacitación requerida. Se recomienda ceñirse a lo indicado en las Bases.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:11:01

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Otras Obligaciones del Contratista.

Dado que la emergencia sanitaria a llego a su fin el 25/05/23 quedando sin efecto lo que dispuso el ministerio de salud mediante RM 031-2023-MINSA publicado en enero 2023 para afrontar la emergencia sanitaria por la COVID-19.

Y al no estar vigente, las empresas ya no están obligadas a cumplir con ello y el Ministerio de Salud (Minsa) procedió a derogar/anular diversas normas.

En este link se puede encontrar más información al respecto.

<https://www.santivanez.com.pe/2023/05/31/fin-de-la-emergencia-sanitaria-por-covid-19-y-sus-efectos/>

Motivo por el cual ya no es exigible, por lo que solicitamos se retire dicho extremo de las bases el numeral 10.1.1, y los párrafos donde sea mencionado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10.1.1 **Literal:** 10.1.1 **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta.

Se retirará la presente exigencia de las bases.

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

Retiro del numeral 10.1.1.

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:11:01

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Disponibilidad de servicios y repuestos.

Para una mayor seguridad de la Entidad que el servicio se realice por una empresa especializada, solicitamos que el postor sea Centro Autorizado de Servicios (CAS) de la marca EPSON o de alguna marca de impresoras reconocida en el mercado internacional.

Para lo cual deberá presentar un certificado y/o constancia emitida por el respectivo fabricante.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10.3 Literal: 10.3 **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el requisito sugerido no corresponde adquirir dado que, de acuerdo a la normativa de contrataciones es un Requisito para solicitar al proveedor en caso requiere contar con una autorización, registro u otros documentos similares, emitidos por el organismo competente, para ejecutar la prestación. En este caso, la organización que usted indica no correspondería por lo que, para fomentar la participación y garantizar la pluralidad de postores no se puede acoger la presente consulta.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:11:01

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

A.1. Calificación del personal clave

Para una mayor seguridad de la Entidad que el servicio sea realizado por personal debidamente capacitado.

Favor confirmar que los dos (02) técnicos deberán estar capacitados y certificados en la Familia de equipos materia del presente proceso, por el fabricante y/o un Centro Autorizado de Servicio (CAS) de la marca: EPSON.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2, A.1 Literal: 3.2, A.1 **Página:** 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a la normativa en contrataciones la calificación del personal clave corresponde a: Capacitación y/o entrenamiento: De acuerdo a la naturaleza de las prestaciones a ejecutarse, se podrá exigir que el personal cuente con capacitación y/o entrenamiento relacionado a dicha prestación. Al respecto, deberá precisarse los temas materia de capacitación y/o entrenamiento, el tiempo mínimo de duración, entre otros. Para la finalidad de este proceso no se ha considerado la capacitación requerida. Se recomienda ceñirse a lo indicado en las Bases.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código : 20498848428

Fecha de envío : 22/11/2023

Nombre o Razón social : CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.

Hora de envío : 18:11:01

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Otras penalidades, se menciona en el numeral N° 2 ¿ Por incumplimiento de los protocolos sanitarios establecidos por la RM 031-2023-MINSA, Penalidad del 10% de 01 UIT a la fecha por incumplimiento reportado.

Dado que la emergencia sanitaria a llego a su fin el 25/05/23 quedando sin efecto lo que dispuso el ministerio de salud mediante RM 031-2023-MINSA publicado en enero 2023 para afrontar la emergencia sanitaria por la COVID-19. Y al no estar vigente, las empresas ya no están obligadas a cumplir con ello y el Ministerio de Salud (Minsa) procedió a derogar/anular diversas normas.

En este link se puede encontrar más información al respecto.

<https://www.santivanez.com.pe/2023/05/31/fin-de-la-emergencia-sanitaria-por-covid-19-y-sus-efectos/>

Motivo por el cual ya no es exigible, por lo que solicitamos se retire dicho extremo de las bases del numeral 10.9. el N° 2 Por incumplimiento de los protocolos sanitarios establecidos por la RM 031-2023-MINSA, Penalidad del 10% de 01 UIT a la fecha por incumplimiento reportado, ya no aplica.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10.9

Literal: 10.9

Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta.

Se retirará la presente exigencia de las bases.

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

Retiro del numeral 10.1.1.

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:11:01

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Con la finalidad de contar con procesos certificados para una mayor tranquilidad de la Entidad, se sugiere lo siguiente:

SUGERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 9001 ¿ CALIDAD)

Para una mayor seguridad de la Entidad sugerimos que se solicite al postor una certificación ISO 9001 de Calidad dando puntaje (05 puntos) al postor que presente, asegurando el servicio, de acuerdo a lo indicado en la legislación vigente y las bases estandarizadas publicadas por el OSCE.

Se evaluará que el postor cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado acorde con ISO 9001:2015 o Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 9001:2015), cuyo alcance o campo de aplicación del certificado considere el proceso de:

¿ Servicio de Mesa de Ayuda y/o Soporte Técnico y Mantenimiento para equipo informático y/o Servicio de clonación y migración de equipos informáticos.

TENIENDO EN CUENTA QUE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN NO RESTRINGEN LA PARTICIPACIÓN DE POSTORES, SINO PREMIAN CON UN PUNTAJE AL PROVEEDOR QUE LOS CUMPLA

Acápite de las bases : Sección: Específico **Numeral:** Capit IV **Literal:** Capit IV **Página:** 43
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los factores de evaluación, deberán ser determinados por el Comité de Selección, según las indicaciones de las bases estándar eligiendo los factores de evaluación propuestos en el y considerando la indagación de mercado establecido en el expediente de contratación. Los factores de evaluación son estipulados en la etapa de formulación de las Bases (actuaciones preparatorias) por lo que no es posible considerar la consulta presentada por el participante.

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

null

Entidad convocante : BANCO DE LA NACION

Nomenclatura : AS-SM-49-2023-BN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras híbridas para las oficinas del Banco de la Nación
Macro Región Lima

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:11:01

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Experiencia del postor en la especialidad:
Dado que los servidores y storage son también equipos de cómputo y procesamiento de datos.

Favor confirmar que aceptarán como servicios similares a los siguientes:
¿ Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Servidores, Storages, Blades / Librerías
¿ Servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma de Servidores.
¿ Servicio de Soporte y Mantenimiento Preventivo - Correctivo de Servidores

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: B Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, los términos indicados no se consideran similares al objeto de la convocatoria por no realizar actividades que corresponden al mantenimiento de impresoras siendo este el objeto de la convocatoria.
Como indica el Instructivo: Formulación de Especificaciones Técnicas para la Contratación de Bienes y Términos de Referencia para la Contratación de Servicios y Consultorías en General emitido mediante Resolución N°423-2013-OSCE/PRE indica que la Experiencia es el conocimiento o destreza alcanzada por la reiteración de una conducta en el tiempo. Según lo indicado en las Bases Estandar del OSCE Aprobado mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, al calificar la experiencia del postor, 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 objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.

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

null