

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20600226534	Fecha de envío :	15/11/2024
Nombre o Razón social :	SOLUCIONES DIGITALES RCHC S.A.C.	Hora de envío :	16:48:02

**Consulta:** Nro. 1

**Consulta/Observación:**

SEGUN LAS BASES INDICA:

EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

El personal técnico propuesto por el proveedor deberá estar conformado por 4 personas o más, con experiencia mínima de 3 años realizando soporte y mantenimiento físico de computadoras, impresoras y escáneres

Se solicita al comite de seleccion, indicar cuantos tecnicos como personal clave se requiere.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: III      Literal: A.1.2      **Página:** 31

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

Mayor concurrencia de postores

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

se precisa que el personal técnico propuesto por el proveedor deberá estar conformado por 4 personas o más, con experiencia mínima de 3 años realizando soporte y mantenimiento físico de computadoras, impresoras y escáneres.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20508161418	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION LATINOAMERICANA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS S.A.C.	Hora de envío :	23:12:48

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se solicita precisar cuánto será el tiempo máximo para el diagnóstico de un equipo en caso se requieran repuestos para realizar los descartes necesarios.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 4.2.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa que el tiempo máximo para el diagnóstico de una falla de un equipo informático in situ, será de 3 horas

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20508161418	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION LATINOAMERICANA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS S.A.C.	Hora de envío :	23:12:48

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

En el mercado existen otras especialidades profesionales y técnicas que son afines, que igualmente pueden desarrollar la actividad objeto del presente servicio de forma eficiente y efectiva, se solicita considerar también las siguientes carreras: ¿Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación¿, ¿Ingeniería Industrial¿ y ¿Reparación de computadoras y redes¿

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.1.1 Página: 31

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

Art.2 a) Libertad de concurrencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

se acoge parcialmente, adicionalmente solo se considera las carreras de Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación y Reparación de computadoras y redes

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20508161418	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION LATINOAMERICANA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS S.A.C.	Hora de envío :	23:12:48

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se solicita precisar si el postor podrá presentar también experiencia en mantenimiento y/o reparaciones y /o soporte de:

- ¿ computadoras o
- ¿ impresoras (impresoras, multifuncionales, fotocopiadoras) o
- ¿ escáneres

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 32

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

Art. 2 a)Libertad de concurrencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

se acoge, se considerará adicionalmente el Servicio de mantenimiento y/o reparaciones y /o soporte de: Computadoras o impresoras (impresoras, multifuncionales, fotocopiadoras) o escáneres

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20606856017	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	SOFTWARE AND HARDWARE SERVICES TECHNOLOGY S.A.C. - S&H SERVITECH S.A.C.	Hora de envío :	23:15:42

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se consulta al comité, en caso de necesitar correctivo con repuestos o accesorios para los equipos, estos serán abastecidos por SUSALUD o por el contratista ganador.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: 1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa que el servicio incluye el cambio de repuestos proporcionados por SUSALUD en las computadoras, impresoras y escáneres

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20606856017	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	SOFTWARE AND HARDWARE SERVICES TECHNOLOGY S.A.C. - S&H SERVITECH S.A.C.	Hora de envío :	23:15:42

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se consulta al comité, en caso que las notificaciones enviadas para el soporte técnico se realice en la última hora (Ejemplo: 5:00pm) del rango indicado (Lunes a viernes, 8:30am a 5:30pm). Los tiempos indicados para la llegada y el diagnóstico iniciarán al día siguiente del día laboral?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: 2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa que se considera el tiempo que transcurra una vez notificado el correo hasta las 5:30 pm, luego se contabiliza el tiempo del siguiente día laboral a partir de las 8:30 am

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20606856017	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	SOFTWARE AND HARDWARE SERVICES TECHNOLOGY S.A.C. - S&H SERVITECH S.A.C.	Hora de envío :	23:15:42

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En caso que las notificaciones enviadas para el soporte técnico se realice el horario laboral indicado (Lunes a viernes, 8:30am a 5:30pm) y al día siguiente es día no laborable (Feriado, Paro, Huelga). La atención y el los tiempos indicados para la llegada y el diagnóstico iniciarán al día siguiente del día laboral?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: 1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa que se considera el tiempo que transcurra una vez notificado el correo hasta las 5:30 pm, luego se contabiliza el tiempo del siguiente día laboral a partir de las 8:30 am.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20606856017	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	SOFTWARE AND HARDWARE SERVICES TECHNOLOGY S.A.C. - S&H SERVITECH S.A.C.	Hora de envío :	23:15:42

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Se solicita indicar o precisar cuáles son las causas que conlleva a solicitar al proveedor una atención de soporte técnico, dado que, existen muchas incidencias las cuales el usuario puede requiere soporte técnico, y esto no podría contemplar una atención por parte del proveedor.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: 2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa que consiste en las atenciones de incidentes de hardware de los equipos informáticos reportados que presenten fallas en su funcionamiento durante el periodo contratado.  
Las causas que conlleven a solicitar al proveedor una atencion de soporte tecnico son los incidentes de hardware de los equipos.

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

null



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20606856017	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	SOFTWARE AND HARDWARE SERVICES TECHNOLOGY S.A.C. - S&H SERVITECH S.A.C.	Hora de envío :	23:15:42

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

En caso que la entidad solicite Soporte técnico dado que el equipo no enciende y el proveedor acude a realizar el diagnóstico e indique que requiere cambio de un componente. Ante ello, se solicita al comité confirmar si no es obligación del proveedor proveer un equipo de backup, dado que, la inoperatividad no fue después del diagnóstico.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: 2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa que el proveedor durante las actividades de mantenimiento preventivo o soporte técnico, deberá proporcionar un equipo de backup de características similares o superiores, para computadoras (de escritorio o portátiles), sin costo para SUSALUD, en los siguientes casos:

a) Si después de realizar el diagnóstico, la computadora quedara inoperativa, deberá proveer una computadora de backup hasta que quede operativa la computadora de SUSALUD, por un plazo máximo de 90 días. El contratista podrá de manera alternativa suministrar e instalar un repuesto provisional que permita dejar operativa la computadora de SUSALUD, haciéndose responsable por cualquier daño que pudiera esto ocasionar a la computadora

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20606856017	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	SOFTWARE AND HARDWARE SERVICES TECHNOLOGY S.A.C. - S&H SERVITECH S.A.C.	Hora de envío :	23:15:42

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Luego del diagnóstico y presentado el informe con su respectiva cotización. Se solicita al comité precisar el tiempo que la entidad demora en la adquisición de dicho componente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: 2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, no se tiene establecido el tiempo en que la entidad demora en la adquisición de repuesto.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20606856017	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	SOFTWARE AND HARDWARE SERVICES TECHNOLOGY S.A.C. - S&H SERVITECH S.A.C.	Hora de envío :	23:15:42

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Dado que existen varios equipos en la entidad que tienen más de 6 años de antigüedad de ser adquiridos. Se solicita al comité tener en cuenta que los componentes tales como placa madre, memoria, fuente y/o procesador ya no estén en el mercado. En ese sentido, bajo esa circunstancia es preciso que el proveedor recomiende en el informe técnico la baja del equipo y esto se aprobado por la entidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: 2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, se contempla que el proveedor recomiende en el informe tecnico la baja del equipo.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20606856017	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	SOFTWARE AND HARDWARE SERVICES TECHNOLOGY S.A.C. - S&H SERVITECH S.A.C.	Hora de envío :	23:15:42

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

El plazo de entrega del equipo de backup estaría contemplada en horario laboral indicado (Lunes a viernes, 8:30am a 5:30pm).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: 2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa que el plazo de entrega del equipo de backup esta contemplada en el horario laboral indicado (Lunes a viernes, 8:30am a 5:30pm) pero no debe sobrepasar las 9 horas, según se indica en los terminos de referencia

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20606856017	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	SOFTWARE AND HARDWARE SERVICES TECHNOLOGY S.A.C. - S&H SERVITECH S.A.C.	Hora de envío :	23:15:42

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

La entidad proveerá algún formato de ficha de atención correspondiente al mantenimiento y a la atención del soporte técnico.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: 2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el proveedor debe presentar su formato de ficha de atencion, la entidad puede brindar los campos que requiere que tenga la ficha de atención.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SUSALUD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE COMPUTADORAS, IMPRESORAS Y ESCANERES

Ruc/código :	20606856017	Fecha de envío :	18/11/2024
Nombre o Razón social :	SOFTWARE AND HARDWARE SERVICES TECHNOLOGY S.A.C. - S&H SERVITECH S.A.C.	Hora de envío :	23:15:42

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

Se solicita al comité, consideren como servicios similares a lo siguiente:

- MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE UNIDAD CENTRAL DE PROCESO - CPU
- MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO PARA IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES

Dichos servicios similares, guardan relación directa con el objeto de la convocatoria y respeta los principios que rigen a las contrataciones.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 32

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

Art. 2 literal a)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se considerará adicionalmente el Mantenimiento preventivo de unidad central de proceso - CPU y Mantenimiento preventivo y/o correctivo para impresoras multifuncionales

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

null