

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO INSTITUCIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	19:38:44

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

"TENIENDO EN CUENTA QUE EL SERVICIO A REALIZAR ES SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO, SE SOLICITA QUE SE INCLUYA COMO EXPERIENCIA REQUERIDA LOS SERVICIOS DE :

. SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y/O SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO
. SERVIO DE SOPORTE TECNICO INFORMATICO
. ¿SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN MATERIA DE SOPORTE INFORMÁTICO: MESA DE SERVICIOS PARA SOPORTE MICROINFORMÁTICA, INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y SOPORTE ESPECIALIZADO SAP¿

ESTO A FIN DE PROMOVER EL LIBRE ACCESO Y PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN QUE REALICEN, Y ESTABLECER CONDICIONES DE COMPETENCIA EFECTIVA Y OBTENER LA PROPUESTA MÁS VENTAJOSA PARA SATISFACER EL INTERÉS PÚBLICO QUE SUBYACE A LA CONTRATACIÓN, PRINCIPIOS QUE SE ESTABLECEN EN EL ARTICULO N° 2 DE LA LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente la consulta. Se incluye como experiencia requerida los servicios de:

. SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y/O SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO
. SERVIO DE SOPORTE TECNICO INFORMATICO "

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

"Se consideran servicios similares los siguientes: mantenimientos preventivos, correctivo de equipos informáticos, soporte técnico de: PC, Workstation, Workstation portátil, monitor, teclado, ratón, impresoras, escáneres, plotters, laptops, servicios de soporte técnico a usuarios finales.

¿ Realizar trabajos de ensamblado de equipos de cómputo.
¿ Realizar instalaciones y cableado estructurado.
¿ Desarrollar tareas de instalación de software.
¿ Brindar soporte a usuarios finales.
¿ Reparación de computadoras.
¿ Asesoría y servicios de tecnología de la información.
¿ SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y/O SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO
¿ SERVIO DE SOPORTE TECNICO INFORMATICO "

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO INSTITUCIONAL

Ruc/código :	20454459416	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	AQP-PERU DATA S.R.L.	Hora de envío :	20:05:48

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Para el mantenimiento correctivo solicitan:

"El mantenimiento correctivo se inicia y termina con la autorización, visación y conformidad por parte del Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicación."

En caso se requiera cambio de repuestos y teniendo en cuenta que el proceso de adquisición de los repuestos por parte de la entidad puede tomar meses, confirmar que se cerrara el mantenimiento correctivo con la aceptación el informe técnico del mantenimiento correctivo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: X Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge consulta. Parte del mantenimiento correctivo se incluye el campio de componente dañado.

Mantenimiento Correctivo

Consiste en la reparación y/o cambio de las piezas defectuosas, (incluye el diagnóstico, mano de obra por la reparación y el cambio del repuesto)"

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO INSTITUCIONAL

Ruc/código :	20454459416	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	AQP-PERU DATA S.R.L.	Hora de envío :	20:05:48

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Para el mantenimiento correctivo solicitan:
"El tiempo máximo de solución temporal a los requerimientos de soporte Hardware será de dos (02) horas. Se considera TIEMPO DE SOLUCION TEMPORAL, al tiempo transcurrido desde que SEDAPAR S.A. reporta un incidente, hasta que es solucionado temporalmente On Site."

Por otro lado, en la página 29 solicitan:
"El tiempo de respuesta On Site ante un requerimiento de mantenimiento correctivo durante la vigencia del servicio, no deberá exceder de una (01) hora con (30) minutos a partir de solicitado el servicio."

Sírvase confirmar que TIEMPO DE SOLUCION TEMPORAL de dos horas, será el tiempo transcurrido desde que el técnico llegue a SEDAPAR S.A., hasta que es solucionado temporalmente On Site.¿

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: X Literal: - Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se aclara consulta. El tiempo de respuesta ON SITE ante un requerimiento de mantenimiento correctivo que no deberá exceder una (01) hora con treinta (30) minutos, se refiere al tiempo transcurrido desde reportado el incidente hasta el arribo del técnico a la sede Sedapar.
TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL (02 horas), se refiere al tiempo transcurrido desde el arribo del tecnico a la sede Sedapar hasta la solución temporal del equipo."

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

"El tiempo máximo de solución temporal a los requerimientos de soporte Hardware será de dos (02) horas. Se considera TIEMPO DE SOLUCION TEMPORAL, al tiempo transcurrido desde que SEDAPAR S.A. reporta un incidente, hasta que es solucionado temporalmente On Site.
El tiempo máximo de solución temporal a los requerimientos de soporte Hardware será de dos (02) horas. Se considera TIEMPO DE SOLUCION TEMPORAL, al tiempo transcurrido desde el arribo del técnico OUT SITE a la sede Sedapar hasta la solución temporal del equipo.
"

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO INSTITUCIONAL

Ruc/código :	20454459416	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	AQP-PERU DATA S.R.L.	Hora de envío :	20:05:48

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En la página 42 y 30, la formación académica para el Personal Técnico - OUT SITE solicitan técnico de sistemas o técnico informático o técnico en computación

Los institutos de educación superior otorgan títulos con diferentes denominaciones para las carreras de tecnologías de información, tales como "Redes y Comunicaciones", "Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación", "Tecnología de la Información" entre otros.

Así mismo, existen también carreras que tiene relación a las tecnologías de información como electrónica, mecatrónica, cibernética, entre otros

Sírvase confirmar que aceptaran otras denominaciones similares al rubro de informática o electrónica o telecomunicaciones o afines para acreditar la formación académica del personal Técnico - OUT SITE

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.3.1 **Página:** 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente. Ingeniería de Tecnologías de Información y Sistemas o Ingeniería en Tecnologías de la Información o Ingeniería en Ciencias de la computación

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

Técnico de sistemas o Técnico informático o Técnico en computación o Ingeniero de Tecnologías de Información y Sistemas o Ingeniero en Tecnologías de la Información o Ingeniero en Ciencias de la computación

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO INSTITUCIONAL

Ruc/código :	20454459416	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	AQP-PERU DATA S.R.L.	Hora de envío :	20:05:48

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

En la página 42 y 30, la formación académica para el Supervisor del Servicio solicitan titulado o Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de sistemas y computación o Ingeniería de sistemas e informática o Ingeniería de sistemas y telecomunicaciones o Ingeniería informática o Ingeniería de telecomunicaciones o Ingeniería de software o Ingeniería en tecnología de la información y las comunicaciones

Las instituciones universitarias otorgan títulos con diferentes denominaciones para las carreras de tecnologías de información, tales como "Ingeniería de Tecnologías de Información y Sistemas", "Ingeniería en Tecnologías de la Información", "Ciencias de la computación" entre otros.

Así mismo, existen también carreras que tiene relación a las tecnologías de información como "Ingeniería electrónica", "Ingeniería Cibernética y Sistemas", entre otros

Sírvase confirmar que aceptaran otras denominaciones similares al rubro de informática o electrónica o telecomunicaciones o afines para acreditar la formación académica del personal Supervisor del Servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente. Ingeniería de Tecnologías de Información y Sistemas, Ingeniería en Tecnologías de la Información, Ciencias de la computación.

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

"Supervisor del Servicio

Profesional titulado o Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de sistemas y computación o Ingeniería de sistemas e informática o Ingeniería de sistemas y telecomunicaciones o Ingeniería informática o Ingeniería de telecomunicaciones o Ingeniería de software o Ingeniería en tecnología de la información y las comunicaciones o Ingeniería de Tecnologías de Información y Sistemas o Ingeniería en Tecnologías de la Información o Ingeniería en Ciencias de la computación."

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO INSTITUCIONAL

Ruc/código :	20454459416	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	AQP-PERU DATA S.R.L.	Hora de envío :	20:05:48

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Para le Personal Técnico ¿ OUT SITE, solicitan "Experiencia realizando labores en Cableado estructurado en mínimo 01 proyecto de implementación."

Puesto que el servicio comprende el mantenimiento de equipos informáticos y en la relación de equipos a efectuar no están presente infraestructura de comunicaciones, sírvase confirmar que la experiencia en labores de cableado estructurado sea opcional, al no tener ninguna relación con el servicio a realizar

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge consulta. Experiencia opcional realizando labores en Cableado estructurado en mínimo 01 proyecto de implementación.

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

Experiencia opcional realizando labores en Cableado estructurado en mínimo 01 proyecto de implementación.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-38-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO INSTITUCIONAL

Ruc/código :	20454459416	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	AQP-PERU DATA S.R.L.	Hora de envío :	20:05:48

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En el mantenimiento preventivo de PCs o Workstation solicitan:

"Copia de seguridad de la configuración de los equipos, como contingencia ante posibles fallas durante el mantenimiento"

No todos los equipos cuentan con la capacidad de realizar el respaldo de la configuración del equipo, y en caso del sistema operativo de las PC, la copia de seguridad podría tomar mucho tiempo, lo que ocasionaría un retraso para llevar a cabo el mantenimiento, además tener en cuenta que se tiene una venta de tiempo corta para la intervención de cada uno de los equipos

Sírvase confirmar que la copia de seguridad de la configuración de los equipos sea una actividad opcional

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: X Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge consulta. Copia de seguridad de la configuración de los equipos sea una actividad opcional

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

Copia de seguridad de la configuración de los equipos opcional, como contingencia ante posibles fallas durante el mantenimiento.