

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código : 20609951584

Nombre o Razón social : POLICOMP PERU S.A.C.

Fecha de envío : 03/01/2024

Hora de envío : 16:37:30

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Dice: La gestión del servicio nivel 1 permite gestionar todos los tickets que fueron generados por los usuarios desde los canales de comunicación hacia la Mesa de Ayuda (Sistema de Mesa de Ayuda, Correo Electrónico). Para ello, los analistas de Nivel 1 tendrán acceso a la herramienta de gestión de Mesa de Ayuda de la Zona Registral N° IX Sede Lima, a fin de poder asignar y atender todos los tickets ingresados para su resolución.

PREGUNTA: Se entiende que la herramienta y soporte de la misma corresponde a una herramienta de tickets de la entidad, por favor confirmar ello.

En línea del punto anterior, podrían indicarnos cuál es la plataforma de tickets que usan y si este está integrado a todos los canales de comunicación que requieren?

Cómo manejan los SLAS cuando la herramienta de tickets presenta problemas técnicos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.1.1. Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la Herramienta es de la Entidad, así como el soporte. Sobre el Sistema de Mesa de Ayuda, es una herramienta in house, el cual tiene todo el personal de la Zona IX así como el correo electrónico. Cuando hay problemas técnicos con la herramienta, se utiliza el correo electrónico.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:37:30

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Respecto al mantenimiento preventivo, se entiende que se realizará con personal externo al solicitado, este personal deberá acreditarse o está sujeto al modelo servicio del proveedor?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.1.4. Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El personal dedicado para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo deberá estar sujeta al modelo de servicio del proveedor.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:37:30

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

DICE: La Zona Registral N° IX Sede Lima proporcionará un espacio físico para que EL CONTRATISTA pueda colocar temporalmente equipos en tránsito, la responsabilidad del almacenamiento y la correcta administración recae sobre EL CONTRATISTA.

La Zona Registral N° IX Sede Lima se encargará de los servicios de limpieza y de seguridad del espacio físico proporcionado.

PREGUNTA: El espacio físico, que se entiende es un almacén, cuenta con sistemas de seguridad, cámaras de vigilancia?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El espacio físico para los equipos en tránsito se encuentra dentro del ambiente donde trabaja el personal de mesa de ayuda, el mismo que cuenta con cámaras de video vigilancia y un personal de seguridad en la entrada.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:37:30

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Respecto al Soporte para las Oficinas Registrales y Receptoras (Zonales).

PREGUNTA: El personal solicitado y según se manifiesta en una tabla de la pagina 24, los soportes de nivel 2 de acuerdo a la estructura indicada en el nivel de atención y según este capitulo, deberán operar físicamente en la ciudad que corresponde? es decir, 1 soporte Cañete, 1 soporte barranca, 1 soporte en Huacho, 1 Soporte en Huaral, y los demás dentro de Lima metropolitana y Callao?.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El personal de nivel 2 debe estar físicamente en los lugares que se detallan en el cuadro de la página 24, los de Lima y Zonales (22) estarán en la Sede Rebagliati.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:37:30

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

DICE: Soporte en Eventos.

El CONTRATISTA asume los costos de transporte de su personal y estadía.

PREGUNTA: Con la finalidad de costear correctamente:

- 1. Las tres personas viajarán a cada destino? Cuantos días se quedarán por destino?
- 2. Las personas asignadas serán del mismo equipo propuesto para el objeto de este servicio.
- 3. Cuales son los destinos previstos en estos dos años?

Acápiteme de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

1.- Si, dependiendo del evento se podrá contar con las 3 personas por destino en base al tiempo indicado en los Términos de referencia.2.- Si, las personas asignadas serán del mismo equipo propuesto para el objeto de este servicio.3.- No se tiene un cronograma del mismo, ya que depende de la Unidad de Comunicaciones, el cual se informará al proveedor a tiempo.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:37:30

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

DICE: Migración de Equipos de Cómputo
EL CONTRATISTA debido a las compras de equipos que realice la Zona Registral N° IX Sede Lima durante la duración del contrato deberá encargarse del proceso de la migración de equipos.

PREGUNTA: El crecimiento se refieren a cambios de equipos? o corresponde al 10% de crecimiento anual?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.1.10 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El crecimiento se refiere al 10% de crecimiento anual.

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

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:37:30

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

DICE: La migración comprenderá todas las acciones necesarias para que los nuevos equipos queden con la misma configuración, data, herramientas, recursos, servicios, utilitarios, software y licencias que vaya a necesitar el usuario al que se le cambia el equipo.

PREGUNTA: Qué se debe realizar con los equipos cambiados? Deberá tener algún tratamiento especial?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.1.10 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La Unidad de Tecnologías de la Información brindara al proveedor el procedimiento de baja de equipos para su gestión.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:37:30

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

DICE: Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de Mesa de ayuda, Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo e informáticos e Impresoras, Servicio Integral de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, Servicio de Atención a Usuarios, Centro de Atención de usuarios y Centros de Soporte a Usuarios.

OBSERVACIÓN: Agradeceremos tomar como parte de los servicios similares, aquellos que digan Servicios de Help Desk.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: C Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

A fin de aperturar la mayor participación de proveedores, se actualizará los Términos de Referencia.

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

Dice:

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de Mesa de ayuda, Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo e informáticos e Impresoras, Servicio Integral de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, Servicio de Atención a Usuarios, Centro de Atención de usuarios y Centros de Soporte a Usuarios.

Se actualiza a:

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de Mesa de ayuda, Servicio de Help Desk, Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo e informáticos e Impresoras, Servicio Integral de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, Servicio de Atención a Usuarios, Centro de Atención de usuarios y Centros de Soporte a Usuarios.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Indican: Los equipos que dispone la Zona Registral N° IX Sede Lima en la actualidad se encuentran en el Anexo 2A, teniendo en cuenta EL CONTRATISTA un crecimiento de 15% anual.

Por favor, confirmar que el incremento de 15% anual corresponde a equipos con garantía.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.4 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el incremento del 15% corresponde a los equipos que se encuentran sin garantía. (Anexo 2A).

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Sobre el programa de capacitación en materia de seguridad y salud, por favor confirmar que puede ser brindada por el área de SST de EL CONTRATISTA.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la capacitación en materia de Seguridad y Salud puede ser brindada por el área de SST del Contratista.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Indicar la cantidad de soporte en eventos que se van a requerir por año.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se tiene aproximadamente 6 eventos por año.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Sobre el soporte en eventos, ¿los técnicos a asignar son parte del equipo permanente o son adicionales?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las personas asignadas serán del mismo equipo propuesto para el objeto de este servicio.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Indica: EL CONTRATISTA dentro de la presentación de su estructura de costos, indicará el detalle de los mismos, los cuales al término del servicio si dichos bienes ya se encuentran depreciados pasaran a favor de la ENTIDAD, si aún no han sido depreciados, la ENTIDAD tendrá la potestad de definir qué hacer con el bien, si ceder el bien por valor actual o pagar el costo actual (costo luego de depreciación).

Por favor, aclarar cuándo se debe presentar la estructura de costos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presentación de la estructura de costos se encuentra en la página 38 de las bases integradas, sección ENTRGABLES DE INICIO DE SERVICIO (Primer día útil de la fase operativa).

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Sobre los 02 equipos de internet móvil (modem inalámbrico), ¿cuál es la capacidad esperada?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El equipo de internet móvil (modem inalámbrico) el cual debe ser portátil, debe contar con una capacidad para navegar de 100GB en alta velocidad como mínimo.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Sobre la penalidad ¿Por no contar con el Jefe de Proyecto.¿, por favor confirmar que no aplica para casos de fuerza mayor como: enfermedad, accidente, fallecimiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.17 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si aplica la penalidad para todos los casos. Por necesidad y continuidad de servicio se requiere que se encuentre el 100% del personal durante la jornada laboral, esto debido a que se cuenta con más de 2,000 trabajadores a los cuales se brinda soporte técnico; por lo que el proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio con su personal. Respecto a la penalidad, solo se exonera el día de la ocurrencia del evento, contabilizándose la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento; para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazará, el cual debe contar con el mismo perfil del puesto. Se actualizará el cuadro de penalidades y los Términos de Referencia para una mejor aclaración. Si aplica la penalidad para todos los casos. Por necesidad y continuidad de servicio se requiere que se encuentre el 100% del personal durante la jornada laboral, esto debido a que se cuenta con más de 2,000 trabajadores a los cuales se brinda soporte técnico; por lo que el proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio con su personal. Respecto a la penalidad, solo se exonera el día de la ocurrencia del evento, contabilizándose la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento; para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazará, el cual debe contar con el mismo perfil del puesto. Se actualizará el cuadro de penalidades y los Términos de Referencia para una mejor aclaración.

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

Se actualiza a:(Cuadro con Item).

Para la aplicación de las penalidades del ítem 1 al 8, la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por correo electrónico al Jefe de Proyectos o Contratista, que se procederá a hacerse cobro de la penalidad correspondiente. Para la aplicación de las penalidades del ítem 9 al 11, la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por correo electrónico al Jefe de Proyectos o Contratista, solo se exonera el día que ocurre el evento, se contabilizará la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento, para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazara para la validación por parte de la UTI, el mismo que debe contar con el mismo perfil del puesto, esto aplica para todos los casos justificados y no justificados, tanto para casos de fuerza mayor.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Sobre la penalidad ¿Por no contar con la totalidad del personal requerido durante la jornada laboral diaria.¿ por favor confirmar que no aplica para casos de fuerza mayor como: enfermedad, accidente, fallecimiento.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.17 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si aplica la penalidad para todos los casos. Por necesidad y continuidad de servicio se requiere que se encuentre el 100% del personal durante la jornada laboral, esto debido a que se cuenta con más de 2,000 trabajadores a los cuales se brinda soporte técnico; por lo que el proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio con su personal. Respecto a la penalidad, solo se exonera el día de la ocurrencia del evento, contabilizándose la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento; para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazará, el cual debe contar con el mismo perfil del puesto. Se actualizará el cuadro de penalidades y los Términos de Referencia para una mejor aclaración.

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

Se actualiza a:(Cuadro con Item).

Para la aplicación de las penalidades del ítem 1 al 8, la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por correo electrónico al Jefe de Proyectos o Contratista, que se procederá a hacerse cobro de la penalidad correspondiente. Para la aplicación de las penalidades del ítem 9 al 11, la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por correo electrónico al Jefe de Proyectos o Contratista, solo se exonera el día que ocurre el evento, se contabilizará la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento, para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazara para la validación por parte de la UTI, el mismo que debe contar con el mismo perfil del puesto, esto aplica para todos los casos justificados y no justificados, tanto para casos de fuerza mayor.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar que la actividad de Gestión de Garantía de Equipos será ejecutada por el equipo descrito en la tabla de la hoja 24 (29 FTE).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la actividad de Gestión de Garantía de Equipos será ejecutada por el equipo descrito en la tabla de la página 24.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar que la actividad de Mantenimiento Preventivo será ejecutada por el equipo descrito en la tabla de la hoja 24 (29 FTE).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para el mantenimiento preventivo, debe considerarse personal adicional al descrito en la tabla de la pag 24.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar que la actividad de Soporte para las Oficinas Registrales y Receptoras (Zonales) será ejecutada por el equipo descrito en la tabla de la hoja 24 (29 FTE).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la actividad de Soporte para las Oficinas Registrales y Receptoras (Zonales) será ejecutada por el equipo descrito en la tabla de la página 24.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar que la actividad de Atención al usuario externo será ejecutada por el equipo descrito en la tabla de la hoja 24 (29 FTE).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la actividad de Atención al usuario externo será ejecutada por el equipo descrito en la tabla de la página 24.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar que la actividad de Soporte en eventos será ejecutada por el equipo descrito en la tabla de la hoja 24 (29 FTE).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la actividad de Soporte en eventos será ejecutada por el equipo descrito en la tabla de la página 24.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Sírvase precisar si la Zona Registral No IX Sede Lima, cuenta y brindará a EL CONTRATISTA la información detallada, (formatos, procedimientos, categorías, contactos, criterios de escalamiento) para cumplir con las actividades solicitadas. Entre ellas: asignar los tickets generados a los niveles correspondientes, realizar descartes previos, entre otros.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la Zona Registral No IX Sede Lima, cuenta y brindará a EL CONTRATISTA la información detallada, (formatos, procedimientos, categorías, contactos, criterios de escalamiento) para cumplir con las actividades solicitadas. Entre ellas: asignar los tickets generados a los niveles correspondientes, realizar descartes previos, entre otros.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Para poder dimensionar el esfuerzo requerido para la ejecución del mantenimiento preventivo. Sírvasse alcanzar la información del inventario de equipos precisando la cantidad por sede de cada tipo y si cuántos de ellos están sin garantía del fabricante.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.4 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La información de los equipos en general y para el mantenimiento preventivo se detallan en el anexo 02 y 02A.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Sírvase precisar que las ¿otras funciones¿ se limitan a las descritas en el párrafo que son: instalación y desinstalación de software, configuración y pruebas de los aplicativos, preparación de equipos según perfiles.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las otras funciones son las descritas en dicho párrafo.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Sírvase precisar con qué medidas de seguridad física cuenta el espacio físico que se brindará para equipos en tránsito y si es de acceso exclusivo al contratista.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El espacio físico para los equipos en tránsito se encuentra dentro del ambiente donde trabaja el personal de mesa de ayuda, el mismo que cuenta con cámaras de video vigilancia y un personal de seguridad en la entrada.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Indicar si la Zona Resgistr al N° IX Sede Lima cuenta con mecanismos y herramientas para controlar los movimientos e intercambios de equipos entre usuarios. En caso esto ocurra o hayan movimientos no informados al CONTRATISTA que tratamiento se le dará.

Acáp ite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la Entidad cuenta con las herramientas para el control y movimiento de los equipos.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Sírvase precisar la cantidad aproximada de apoyos y esfuerzo requeridos a Especialistas (Nivel 3) para atender incidentes y requerimientos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el apoyo a los especialista de Nivel 3 (personal de la UTI) es del 100% del personal asignado al servicio por parte del Proveedor y no personal adicional o fuera del servicio.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Indicar como se manejará la afectación a los tiempos de atención de N1 y N2 que tenga asignado el técnico de soporte.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el tiempo de atención de un incidente, problema o requerimiento de Nivel 1 (Atendido por el Analista de Nivel 1), es de un máximo de 30 minutos considerados a partir de la notificación, utilizando los medios de comunicación indicados en los Tipos de Contacto del Centro de Atención. El tiempo de atención de Nivel 2 (Atenciones de Soporte en Sitio Nivel 2), se indican en el numeral 5.1.7.1 del Requerimiento y se especificará en la oportunidad de integración de Bases Administrativas.

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

1) Se actualizan los títulos del numeral 5.1.6.3. de la siguiente manera: Dice: Tiempos de Respuesta (Promedio Mensual)Se actualiza a:Tiempo de respuesta de Nivel 2 (Atenciones de Soporte en Sitio Nivel 2) - Promedio Mensual Dice: Tiempos de Solución (Promedio Mensual) *Se actualiza a:Tiempos de Solución de Nivel 2 (Atenciones de Soporte en Sitio Nivel 2) - Promedio Mensual2) Asimismo, en la definición del concepto de tiempo de respuesta y tiempo de solución, quedará redactado de la siguiente forma: Se actualiza a:Tiempo de Respuesta de Nivel 2 (Atenciones de Soporte en Sitio Nivel 2)Tiempo de Solución de Nivel 2 (Atenciones de Soporte en Sitio Nivel 2)

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Indicar así mismo como se manejarán las horas consumidas para los apoyos fuera de horario regular en caso estos se soliciten,

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si se diera el caso, se compensaran las horas de sobretiempo.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Precisar la cantidad de atenciones a usuarios externos por mes y los tiempos promedios de atención.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La cantidad aproximada de atenciones a usuarios externos por mes es de 10, y los tiempos promedios de atención son de 10 minutos.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Así mismo precisar si estas atenciones a usuarios externos tendrán SLA. y como se priorizarán respecto a las atenciones de usuarios de la Zona Registral N° IX Sede Lima

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No hay SLA para atención de usuarios externos.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Precisar si el soporte a eventos se debe de brindar con personal externo (adicional) al servicio o se brindará con el equipo asignado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la actividad de Soporte en eventos será ejecutada por el equipo descrito en la tabla de la página 24.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Precisar si en los tiempos de respuesta y solución indicados se excluye el tiempo de desplazamiento del técnico de segundo nivel. Ya que en los casos que haya desplazamiento este puede superar el tiempo de respuesta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.7.1 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si se excluye el tiempo de desplazamiento.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

En aras de igualdad de competidores, solicitamos confirmar que el contratista adjudicado evidenciara la subordinación laboral con certificado PLAME y así mitigar futuros/potenciales riesgos laborales a SUNARP. Esto será presentado durante el inicio de la operación del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.7.2 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aceptará el Certificado PLAME u otro documento que acredite de manera fehaciente la experiencia, la formación y capacitación del personal que formara parte del servicio.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Respecto al Reemplazo del personal clave, agradeceremos confirmar, que no se considerará rotación de personal TODOS los casos de fuerza mayor, tales como: accidentes, descansos médicos, fallecimientos de familiares directos, renuncia, entre otros.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.7.2.1.1 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El reemplazo es para todos los casos, solo se exonera el día que ocurre el evento, se contabilizará a partir del día siguiente de ocurrido el evento, para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazará, el mismo que debe contar con el mismo perfil del puesto.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Respecto al Reemplazo de personal, agradeceremos incluir las siguientes modificaciones (en negrita) :

¿La Zona Registral N° IX Sede Lima una vez iniciado el servicio, se reserva el derecho de evaluar, en todo momento, y de solicitar el cambio del personal asignado al proyecto, si a su criterio, dicho personal no cumple con los requisitos para la función encomendada, debiendo sustentar su pedido de cambio.

La Zona Registral N° IX Sede Lima se reserva el derecho de solicitar al CONTRATISTA que cualquier miembro del personal de este último, sea retirado y reemplazado por una alternativa que sea aceptada por la Zona Registral N° IX Sede Lima, debiendo sustentar su pedido de cambio, el cual no afectará el indicador de rotación de personal.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.7.2.1.2 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el caso la Entidad formule el pedido de cambio de personal asignado al proyecto, este se realizará incluyendo la sustentación respectiva.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Se establece ¿En caso surjan observaciones por parte de la Unidad de Tecnologías de la Información, éstas serán comunicadas formalmente al Contratista, quien deberá subsanarlas como máximo en un plazo de cinco (05) días calendario, luego de haber recibido la comunicación formal¿. En ese sentido, se solicita que se modifique por la siguiente redacción:

¿En caso surjan observaciones imputables al contratista por parte de la Unidad de Tecnologías de la Información, éstas serán comunicadas formalmente al Contratista, quien deberá subsanarlas como máximo en un plazo de cinco (05) días calendario, luego de haber recibido la comunicación formal¿.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.9.1 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

A fin de aperturar la mayor participación de proveedores, se actualizara los Términos de Referencia.

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

Dice: En caso surjan observaciones por parte de la Unidad de Tecnologías de la Información, éstas serán comunicadas formalmente al Contratista, quien deberá subsanarlas como máximo en un plazo de cinco (05) días calendario, luego de haber recibido la comunicación formal. Se actualizara: En caso surjan observaciones imputables al contratista por parte de la Unidad de Tecnologías de la Información, éstas serán comunicadas formalmente al Contratista, quien deberá subsanarlas como máximo en un plazo de cinco (05) días calendario, luego de haber recibido la comunicación formal.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Se establece como un Supuesto de aplicación de Penalidad ¿Por no disponer en forma inmediata (al día siguiente) del reemplazo de una (01) persona, cuando renuncie o sea separado del proyecto, falta justificada o injustificada. En ese sentido, se solicita que se modifique por la siguiente redacción:

¿Por no disponer en forma inmediata (al día siguiente) del reemplazo de una (01) persona, cuando renuncie o sea separado del proyecto, falta justificada o injustificada.

Solicitamos eliminar el supuesto de renuncia debido a que es un hecho de Fuerza mayor debido a que existe libertad laboral (derecho constitucional) que escapa del manejo del Contratista retener al personal si decide renunciar.

Asimismo, solicitamos confirmar que no se considerará ausencia de personal TODOS los casos de fuerza mayor, tales como: accidentes, descansos médicos, fallecimientos de familiares directos, renuncia entre otros.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.17 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si aplica la penalidad para todos los casos. Por necesidad y continuidad de servicio se requiere que se encuentre el 100% del personal durante la jornada laboral, esto debido a que se cuenta con más de 2,000 trabajadores a los cuales se brinda soporte técnico; por lo que el proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio con su personal. Respecto a la penalidad, solo se exonera el día de la ocurrencia del evento, contabilizándose la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento; para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazará, el cual debe contar con el mismo perfil del puesto. Se actualizará el cuadro de penalidades y los Términos de Referencia para una mejor aclaración.

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

Se actualiza a:(Cuadro con Item).

Para la aplicación de las penalidades del ítem 1 al 8, la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por correo electrónico al Jefe de Proyectos o Contratista, que se procederá a hacerse cobro de la penalidad correspondiente. Para la aplicación de las penalidades del ítem 9 al 11, la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por correo electrónico al Jefe de Proyectos o Contratista, solo se exonera el día que ocurre el evento, se contabilizará la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento, para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazara para la validación por parte de la UTI, el mismo que debe contar con el mismo perfil del puesto, esto aplica para todos los casos justificados y no justificados, tanto para casos de fuerza mayor.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Agradeceremos confirmar que la penalidad por tardanza de todo el personal no será aplicable en caso el Contratista acredite un supuesto de caso fortuito fuerza mayor que imposibilite la llegada a tiempo del personal.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.17 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los únicos casos fortuitos aceptables como tardanzas justificadas son siempre y cuando hayan marchas, paros, huelgas que cierren u obstaculicen las vías así como los que generen peligro en la vida y la salud del personal, estas mismas que son informadas vía los canales de televisión y son de alcance de la región Lima, esto debido a que por necesidad y continuidad de servicio, se requiere que el 100% del personal esté presente durante la jornada laboral, esto debido a que se cuenta con más de 2,000 trabajadores a los cuales se brinda soporte técnico; por lo que el proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio con su personal.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Agradeceremos se confirme que, respecto a la penalidad por no contar con el jefe de proyecto, no aplicará esta penalidad en caso el contratista evidencie un supuesto de caso fortuito y fuerza mayor.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.17 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si aplica la penalidad para todos los casos. Por necesidad y continuidad de servicio se requiere que se encuentre el 100% del personal durante la jornada laboral, esto debido a que se cuenta con más de 2,000 trabajadores a los cuales se brinda soporte técnico; por lo que el proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio con su personal. Respecto a la penalidad, solo se exonera el día de la ocurrencia del evento, contabilizándose la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento; para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazará, el cual debe contar con el mismo perfil del puesto. Se actualizará el cuadro de penalidades y los Términos de Referencia para una mejor aclaración.

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

Se actualiza a:(Cuadro con ítem).

Para la aplicación de las penalidades del ítem 1 al 8, la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por correo electrónico al Jefe de Proyectos o Contratista, que se procederá a hacerse cobro de la penalidad correspondiente. Para la aplicación de las penalidades del ítem 9 al 11, la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por correo electrónico al Jefe de Proyectos o Contratista, solo se exonera el día que ocurre el evento, se contabilizará la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento, para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazara para la validación por parte de la UTI, el mismo que debe contar con el mismo perfil del puesto, esto aplica para todos los casos justificados y no justificados, tanto para casos de fuerza mayor.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Agradeceremos se confirme que si el descargo el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por la Zona Registral N° IX - Sede Lima. En este supuesto, la Zona Registral N° IX - Sede Lima deberá de sustentar los motivos de la NO aceptación y así cumplir con el principio de equidad y transparencia que está establecido en la Ley de Contrataciones.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.17 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la NO aceptación estará debidamente sustentada por parte de la Entidad.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Se establece que ¿LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en pagos parciales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.¿

En ese sentido, solicitamos confirmar que los pagos se realizarán de forma mensual conforme a lo establecido en la página 18, numeral 2.5 ¿La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos mensuales.¿

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: cláusula 4 Página: 54

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 forma mensual una vez que se cumpla con lo requerido en el numeral 2.5 del capítulo II de las Bases Integradas.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Se establece como un Supuesto de aplicación de Penalidad ¿Por no disponer en forma inmediata (al día siguiente) del reemplazo de una (01) persona, cuando renuncie o sea separado del proyecto, falta justificada o injustificada. En ese sentido, se solicita que se modifique por la siguiente redacción:

¿Por no disponer en forma inmediata (al día siguiente) del reemplazo de una (01) persona, cuando renuncie o sea separado del proyecto, falta justificada o injustificada.

Solicitamos eliminar el supuesto de renuncia debido a que es un hecho de Fuerza mayor debido a que existe libertad laboral (derecho constitucional) que escapa del manejo del Contratista retener al personal si decide renunciar.

Asimismo, solicitamos confirmar que no se considerará ausencia de personal TODOS los casos de fuerza mayor, tales como: accidentes, descansos médicos, fallecimientos de familiares directos, renuncia entre otros.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: cláusula13 Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si aplica la penalidad para todos los casos. Por necesidad y continuidad de servicio se requiere que se encuentre el 100% del personal durante la jornada laboral, esto debido a que se cuenta con más de 2,000 trabajadores a los cuales se brinda soporte técnico; por lo que el proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio con su personal. Respecto a la penalidad, solo se exonera el día de la ocurrencia del evento, contabilizándose la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento; para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazará, el cual debe contar con el mismo perfil del puesto. Se actualizará el cuadro de penalidades y los Términos de Referencia para una mejor aclaración.

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

Se actualiza a:(Cuadro con Item).

Para la aplicación de las penalidades del ítem 1 al 8, la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por correo electrónico al Jefe de Proyectos o Contratista, que se procederá a hacerse cobro de la penalidad correspondiente. Para la aplicación de las penalidades del ítem 9 al 11, la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por correo electrónico al Jefe de Proyectos o Contratista, solo se exonera el día que ocurre el evento, se contabilizará la penalidad a partir del día siguiente de ocurrido el evento, para lo cual el proveedor deberá remitir la documentación del personal que lo reemplazara para la validación por parte de la UTI, el mismo que debe contar con el mismo perfil del puesto, esto aplica para todos los casos justificados y no justificados, tanto para casos de fuerza mayor.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Agradeceremos confirmar que la penalidad por tardanza de todo el personal no será aplicable en caso el Contratista acredite un supuesto de caso fortuito fuerza mayor que imposibilite la llegada a tiempo del personal.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: C 13 Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los únicos casos fortuitos aceptables como tardanzas justificadas son siempre y cuando hayan marchas, paros, huelgas que cierren o obstaculicen las vías así como los que generen peligro en la vida y la salud del personal, estas mismas que son informadas vía los canales de televisión y son de alcance de la región Lima, esto debido a que por necesidad y continuidad de servicio, se requiere que el 100% del personal esté presente durante la jornada laboral, esto debido a que se cuenta con más de 2,000 trabajadores a los cuales se brinda soporte técnico; por lo que el proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio con su personal.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Agradeceremos confirmar que la penalidad por tardanza de todo el personal no será aplicable en caso el Contratista acredite un supuesto de caso fortuito fuerza mayor que imposibilite la llegada a tiempo del personal.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: C 13 Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los únicos casos fortuitos aceptables como tardanzas justificadas son siempre y cuando hayan marchas, paros, huelgas que cierren o obstaculicen las vías así como los que generen peligro en la vida y la salud del personal, estas mismas que son informadas vía los canales de televisión y son de alcance de la región Lima, esto debido a que por necesidad y continuidad de servicio, se requiere que el 100% del personal esté presente durante la jornada laboral, esto debido a que se cuenta con más de 2,000 trabajadores a los cuales se brinda soporte técnico; por lo que el proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio con su personal.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Agradeceremos se confirme que si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por la Zona Registral N° IX - Sede Lima. En este supuesto, la Zona Registral N° IX - Sede Lima deberá de sustentar los motivos de la NO aceptación y así cumplir con el principio de equidad y transparencia que está establecido en la Ley de Contrataciones.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: C 13 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la NO aceptación estará debidamente sustentada por parte de la Entidad.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Respecto al requisito:

"Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.
En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto."

Confirmar que no existe un periodo mínimo de fecha de emisión de la vigencia de poder que se incluirá en la oferta

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.1.1.b) Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que no se tomará en consideración la fecha de emisión de la vigencia de poder, toda vez que es responsabilidad del postor, presentar documentación que contenga información veraz.

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

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

De acuerdo al Cap. I, numeral 1.2 de la Sección Específica de las bases, el objeto de la convocatoria es: ¿Servicio de Soporte Técnico a Usuarios de la Zona Registral N° IX ¿ Sede Lima¿.

Por tanto, solicitamos a la Entidad corregir lo consignado en el Anexo N° 3 ¿Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia¿, pues indican que el postor ofrecerá el ¿Servicio de Mantenimiento de los Centros de Datos de la Zona Registral N° IX Sede Lima¿.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 3 Literal: - Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se procedió con la corrección.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que, en el Anexo N° 04 ¿Declaración Jurada de Plazo de Prestación del Servicio¿ se consignará como plazo ofertado lo siguiente:
Setecientos sesenta (730) días calendario, contados a partir del día siguiente de culminada la etapa pre operativa y de firmado el Acta de inicio de la Etapa Operativa, el cual contempla las siguientes etapas, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación:

1. Etapa Preoperativa:

-Plan de Trabajo: A los diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

-Habilitación de Servicios: El plazo de la etapa Pre Operativa será como máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la firma del Acta de inicio de actividades, la misma que será al día siguiente de aprobado el Plan de Trabajo remitido por el Contratista.

2. Etapa Operativa:

-Ejecución del servicio de Soporte Técnico: A partir del día siguiente de culminada la etapa pre operativa y de firmado el Acta de inicio de la Etapa Operativa hasta setecientos (700) días calendario

3. Etapa Post Operativa:

-Transferencia del servicio a un nuevo proveedor: El plazo de la etapa Post Operativa será a partir del día siguiente culminada la etapa operativa hasta treinta (30) días calendario.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 4 Literal: - Página: 66

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto se aclara que, en el Anexo N° 04, se debe considerar lo siguiente: "Setecientos treinta (730) días calendario, contados a partir del día siguiente de culminada la etapa pre operativa y de firmado el Acta de inicio de la Etapa Operativa"

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar:

Que la Declaración Jurada que garantiza al personal. Será en formato libre y a criterio del ganador de la buena pro. Caso contrario, enviar el formato correspondiente

Que la Declaración Jurada señalada en el párrafo precedente solo hace referencia al personal no clave

Que, para el cumplimiento de este literal el ganador de la buena pro deberá presentar la documentación sustentatoria del Personal No Clave, detallado en el numeral 5.7.2.1.2

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.3.k) Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Sobre el punto 5.11.1, forma parte de las OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. Sobre el punto 5.7.2.1.2, es sobre el personal no clave. A fin de mejorar los documentos solicitados, se actualizará el punto 5.11.1 de los Términos de Referencia.

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

Dice:

Presentar una Declaración Jurada garantizando que el personal encargado de realizar el servicio, se encuentra debidamente identificado en sus registros, que no cuentan con antecedentes policiales ni judiciales y que posean la preparación requerida, para lo cual deberá presentar la documentación sustentatoria para la suscripción del contrato.

Se actualiza a:

EL CONTRATISTA, deberá presentar la documentación sustentatoria del personal encargado de realizar el servicio, donde se encuentre debidamente identificado en sus registros, que no cuentan con antecedentes policiales ni judiciales y que posean la preparación requerida, esto se deberá presentar para la suscripción del contrato.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Para acreditar la formación académica del personal no clave, solicitamos a la entidad confirmar:

Que, las carreras afines a la Ingeniería de Sistemas, detalladas en la página 36, aplican tanto para los egresados universitarios como para los egresados de Instituto Superior

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.7.2 Literal: 5.7.2.1.2 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las carreras afines a la Ingeniería de Sistemas, detalladas en la página 36, aplican tanto para los egresados universitarios como para los egresados de Instituto Superior.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

A fin de acreditar la experiencia del Personal No Clave, las bases solicitan:

- Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte Técnico a usuarios.
- Experiencia mínima de dos (02) años en atención a usuarios en Mesa de Ayuda (Nivel 1).
- Experiencia mínima de dos (02) años en ensamblaje, configuración y reparación de equipos de cómputo (PC¿S, Laptop e impresoras).

Solicitamos a la Entidad confirmar qué experiencia deberán acreditar los técnicos Nivel 1 y qué experiencia los técnicos Nivel 2, para así evitar incurrir en errores al momento de su acreditación

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.7.2 Literal: 5.7.2.1.2 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

A fin de aperturar la mayor participación de proveedores, se actualizara los Términos de Referencia.

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

Dice: Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte Técnico a usuarios. Experiencia mínima de dos (02) años en atención a usuarios en Mesa de Ayuda (Nivel 1).o Experiencia mínima de dos (02) años en ensamblaje, configuración y reparación de equipos de cómputo (PC¿S, Laptop e impresoras).Se actualiza a:o Experiencia mínima de dos (02) años en atención a usuarios en Mesa de Ayuda (Nivel 1).o Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte Técnico a usuarios (PC¿S, Laptop e impresoras) - (Nivel 2).o Experiencia mínima de dos (02) años en ensamblaje, configuración y reparación de equipos de cómputo (PC¿S, Laptop e impresoras).

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que para este tipo de experiencia:

¿Experiencia mínima de dos (02) años en atención a usuarios en Mesa de Ayuda (Nivel 1)¿.

No se requerirá la indicación del nivel (Nivel 1), bastando acreditar la actividad desarrollada.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.7.2 Literal: 5.7.2.1.2 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

A fin de aperturar la mayor participación de proveedores, se actualizara los Términos de Referencia.

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

Dice: Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte Técnico a usuarios. Experiencia mínima de dos (02) años en atención a usuarios en Mesa de Ayuda (Nivel 1).o Experiencia mínima de dos (02) años en ensamblaje, configuración y reparación de equipos de cómputo (PC¿S, Laptop e impresoras).Se actualiza a:o Experiencia mínima de dos (02) años en atención a usuarios en Mesa de Ayuda (Nivel 1).o Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte Técnico a usuarios (PC¿S, Laptop e impresoras) - (Nivel 2).o Experiencia mínima de dos (02) años en ensamblaje, configuración y reparación de equipos de cómputo (PC¿S, Laptop e impresoras).

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Respecto al Personal No Clave, solicitamos a la Entidad confirmar, de los (28) técnicos, qué cantidad se requiere para cada nivel (Nivel 1 y Nivel 2) o, si ello quedará a criterio del postor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.7.2 Literal: 5.7.2.1.2 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La distribución del personal de Nivel 1 y 2 esta especificado en la página 24 de las Bases integradas, numeral 5.1.6 Niveles de Atención.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Respecto a la formación académica del Jefe de Proyecto, con el propósito de promover la participación de postores y los principios de Competencia, Libertad de Concurrencia e Igualdad de trato; solicitamos se considere las siguientes carreras para acreditar la formación como similares:

- Ingeniería Industrial y de Sistemas y/o
- Ingeniería de Sistemas e Informática y/o
- Ingeniería de Sistemas Empresariales y/o
- Ingeniería de Sistemas de Información y/o
- Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes y/o
- Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o
- Ingeniería Informática y de Sistemas y/o
- Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o
- Ingeniería de Seguridad Informática y/o
- Ingeniería Empresarial y de Sistemas y/o
- Ingeniería de Estadística e Informática y/o
- Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o
- Ingeniería de Sistemas e Informática y/o
- Ingeniería Computación e Informática y/o
- Ingeniería Computación y/o
- Licenciada en Computación
- Ingenierías relacionadas a Tecnología de Información y/o

Similares

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: b.3 Literal: b.3.1 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

A fin de aperturar la mayor participación de proveedores, se actualizara los Términos de Referencia, agregando solo las siguientes carreras universitarias.

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

Dice: Título Profesional en Ingeniero de Sistemas, Electrónico, Computación, Informática, Telecomunicaciones, Software y/o Industrial del personal clave requerido como JEFE DE PROYECTO. Se actualizara a:Un (01)

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ingeniero de Sistemas o Ingeniero Electrónico o Ingeniero en Computación o Ingeniero en Informática o Ingeniero de Telecomunicaciones o Ingeniero de Software o Ingeniero de Sistemas e Informática o Ingeniero de Sistemas de Información o Ingeniero en Telecomunicaciones y Redes o Ingeniero de Computación y de Sistemas o Ingeniero en Informática y de Sistemas o Ingeniero de Redes y Comunicaciones o Ingeniero en Sistemas y Cómputo o Ingeniero de Computación e Informática o Ingeniero Industrial.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Observación: Nro. 56

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo señalado en las Bases Estándar del proceso en referencia, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, los requisitos de la ¿Capacitación¿ solicitada al personal clave deben consignar:

[CONSIGNAR LA CANTIDAD DE HORAS LECTIVAS HASTA UN MÁXIMO DE 120] horas lectivas, en [CONSIGNAR LA MATERIA O ÁREA DE CAPACITACIÓN] del personal clave requerido como [CONSIGNAR EL PERSONAL CLAVE REQUERIDO PARA EJECUTAR LA PRESTACIÓN OBJETO DE LA CONVOCATORIA RESPECTO DEL CUAL SE DEBE ACREDITAR ESTE REQUISITO].

Acreditación:
Se acreditará con copia simple de [CONSIGNAR CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS, SEGÚN CORRESPONDA].

Como se puede apreciar, la capacitación es solicitada en base a la cantidad de horas lectivas, lo cual no se condice con lo consignado en los presentes requisitos de calificación donde solicitan certificaciones oficiales para el Jefe de Proyecto.

Solicitamos a la Entidad, eliminar las certificaciones oficiales requeridas al Jefe de Proyecto para la etapa de presentación de ofertas, pues las mismas contravienen lo señalado en la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD ya que en este apartado solo se requieren cursos con horas determinadas.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** b.3 **Literal:** b.3.2 **Página:** 50

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

Directiva N° 001-2019-OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se considera lo solicitado, debido que se requiere de un profesional especializado en la materia, garantizando el más alto conocimiento de la herramienta, de una manera eficiente y experta para la dirección del servicio.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Independientemente de la consulta precedente, respecto a la capacitación del Jefe de Proyecto: ¿Certificación oficial en ITIL Foundations versión 3 o superior¿.

Confirmar que se considerará como válida la Certificación Oficial en ITIL, ya sea la versión 3 (emitida a partir del año 2011) o versión 4.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: b.3 Literal: b.3.2 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la Certificación oficial en ITIL Foundations versión 3 o superior es válida.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que la experiencia del personal requerido se contabilizará desde el momento de egreso de la formación correspondiente, sea universitaria o técnica, considerando las distintas opiniones de OSCE sobre la definición de experiencia y lo indicado por SERVIR en su Informe Técnico N° 1627 - 2018- SERVIR/GPGSC. Agregando que en distintas opiniones se ha señalado que la experiencia es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo, tales como:

OPINIÓN N° 209-2019/DTN

En este punto, es importante indicar que este Organismo Técnico Especializado en opiniones previas ha señalado que la "experiencia" -que se acredita según las disposiciones de la normativa de contrataciones del Estado- es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual ejecución de una prestación.

OPINIÓN N° 042-2019/DTN

Al respecto, es importante indicar que este Organismo Técnico Especializado en opiniones previas ha señalado que la "experiencia" -que se acredita según las disposiciones de la normativa de contrataciones del Estado- es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual ejecución de una prestación. Dicha experiencia genera valor agregado para su titular, incrementando sus posibilidades de acceso a los contratos con el Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: b.4 Literal: - Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la experiencia no será desde el egreso de la formación correspondiente, ya que la experiencia puede haberse formado desde años atrás y desde la cantidad de años que hayan transcurrido en otros trabajos, lo cual genera años de experiencia sin tener que asociarse con el termino de los estudios realizados.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Teniendo en cuentas las siguientes disposiciones de la Ley de Contrataciones del Estado:

Bases Estándar aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD:

(¿)

CONSIGNAR EL TIEMPO DE EXPERIENCIA MÍNIMO] en [CONSIGNAR LOS TRABAJOS O PRESTACIONES EN LA ACTIVIDAD REQUERIDA] del personal clave requerido (¿)

y valorando lo indicado como IMPORTANTE para la experiencia del Personal Clave, donde se indica que:

(¿) En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

La Opinión N° 042-2019/DTN:

¿(¿)

Al respecto, es importante indicar que este Organismo Técnico Especializado en opiniones previas ha señalado que la "experiencia" -que se acredita según las disposiciones de la normativa de contrataciones del Estado- es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual ejecución de una prestación. Dicha experiencia genera valor agregado para su titular, incrementando sus posibilidades de acceso a los contratos con el Estado.

En consecuencia, tomando en consideración que el personal clave es aquel que resulta esencial para la ejecución de la prestación, corresponde a cada Entidad definir -en función a las actividades que deberá realizar durante la ejecución del contrato- (¿)¿

Y el Pronunciamiento N° 024-2018/OSCE-DGR se señala:

¿ (¿)Al personal clave corresponde exigir acreditar determinado tiempo de experiencia en los trabajos o prestaciones requeridas en la actividad, independientemente de la denominación de los cargos en los que hayan obtenido experiencia los profesionales, lo relevante es que la experiencia a ser presentada guarde correspondencia con las labores que desarrollará: por lo que, si de la documentación presentada por el postor es posible, para el comité de sección, determinar que la experiencia del personal clave incluye las actividades que se realizarán en la ejecución del contrato, corresponde al comité de selección validar dicha experiencia.(¿)¿

Solicitamos que la experiencia del personal, tanto del Jefe de proyecto (solicitado en los Requisitos de Calificación) como el Personal No clave (solicitado para la firma del contrato), sea calificada por las actividades desarrolladas / realizadas, independientemente del cargo que haya tenido a lo largo de su experiencia laboral

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: b.4 Literal: - Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se tomará en consideración las actividades desarrolladas / realizadas, independientemente del cargo que haya tenido a lo

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Especifico b.4 - 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

en el Contrato con su respectiva conformidad o Constancia de trabajo o Certificado de Trabajo. A fin de fomentar la apertura de mercado se ampliara las actividades del personal Clave en los Términos de Referencia, agregando el siguiente párrafo en el Numeral A.3

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

Se agrega el siguiente párrafo: Se consideran actividades similares a los siguientes: Jefe o Coordinador o Supervisor de Servicios de: Mesa de ayuda, Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo e informáticos e Impresoras, Servicio Integral de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, Servicio de Atención a Usuarios, Servicio de Helpdesk, Servicio de Centro de Servicios, Centro de Atención de usuarios y Centros de Soporte a Usuarios.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	20:51:29

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, para la acreditación de la Experiencia del Postor en la Especialidad serán considerados similares los siguientes servicios:

Servicio de Monitoreo de Gestión de Incidentes

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: c Literal: - Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El objeto del Servicio es Soporte Técnico a usuarios, tanto de manera presencial como remoto en incidencias físicas y lógicas tecnológicamente hablando, el monitoreo es supervisión, revisión, monitoreo de incidencias mas no la parte operativa del soporte técnico, por lo que no se considera lo solicitado.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:25:42

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Se indica que el Plazo de prestación del servicio, se prestaran en el plazo de setecientos sesenta en letras y (730) días calendarios en números.

Confirmar cual es el plazo de prestación correcto a considerar

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Capitulo 1 Literal: 1.8 Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se procede a corregir, siendo lo correcto setecientos treinta (730) días calendarios.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:25:42

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Dice: EL CONTRATISTA deberá tener al día todos los formatos llenados de los Mantenimientos Preventivos, Confirmar si los formatos son provistos por la entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.4 Literal: 5.1.4 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los formatos de mantenimiento preventivo deben de ser emitidos por el Contratista y validados por la UTI.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:25:42

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Dice: EL CONTRATISTA deberá proveer de espirales de plástico para el ordenamiento de cables para todos los equipos de cómputo de la Entidad.
Para un calculo mas preciso de los costos nos pueden indicar el metraje de espirales a considerar en cada mantenimiento preventivo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.1.4 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se debe considerar 2mtrs por pc, que forme parte del mantenimiento preventivo.

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

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:25:42

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Confirmar si todo el personal debe contar con correo electrónico o es proporcionado por la entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el correo electrónico debe ser provisto por el Contratista para el integro de su personal.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:25:42

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Confirmar si todo el personal propuesto debe contar con equipo móvil asignado para las coordinaciones del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que todo el personal provisto debe contar con un equipo móvil para las coordinaciones del servicio.

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

null

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:25:42

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Dice: 30 horas lectivas, Curso de ITIL Foundations Versión 3 o superior, del personal clave requerido como JEFE DE PROYECTO.

Consulta: Las nuevas versiones de capacitación en ITIL foundations se entregan con 24 horas lectivas, para promover una mayor participación de proveedores para el cumplimiento solicitamos considerar cursos de capacitación en ITIL con 24 horas lectivas considerando que adicionalmente solicitan la certificación oficial ITIL Foundations..

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

A fin de aperturar la mayor participación de proveedores, se actualizara los Términos de Referencia a mínimo 24 horas lectivas.

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

Dice: 30 horas lectivas, Curso de ITIL Foundations Versión 3 o superior, del personal clave requerido como JEFE DE PROYECTO. Se actualiza a: Mínimo 24 horas lectivas, Curso de ITIL Foundations Versión 3 o superior, del personal clave requerido como JEFE DE PROYECTO.

Entidad convocante : ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-ZRLIMA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N IX - SEDE LIMA

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	03/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:25:42

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Dice: Experiencia:

- ¿ Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte Técnico a usuarios.
- ¿ Experiencia mínima de dos (02) años en atención a usuarios en Mesa de Ayuda (Nivel 1).
- ¿ Experiencia mínima de dos (02) años en ensamblaje, configuración y reparación de equipos de cómputo (PC¿S, Laptop e impresoras).

Acreditación:

El postor ganador de la buena pro deberá acreditar todo el perfil del personal propuesto para la suscripción del contrato

Consulta: Confirmar que los requisitos para perfeccionar contrato para el personal No Clave, bastará la sustentación de una de las 3 experiencias solicitadas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.7 Literal: 5.7.2.1.2 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

A fin de aperturar la mayor participación de proveedores, se actualizara los Términos de Referencia.

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

Dice:o Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte Técnico a usuarios. o Experiencia mínima de dos (02) años en atención a usuarios en Mesa de Ayuda (Nivel 1).o Experiencia mínima de dos (02) años en ensamblaje, configuración y reparación de equipos de cómputo (PC¿S, Laptop e impresoras).Se actualiza a:o Experiencia mínima de dos (02) años en atención a usuarios en Mesa de Ayuda (Nivel 1).o Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte Técnico a usuarios (PC¿S, Laptop e impresoras) - (Nivel 2).