

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 009-2019-OSCE/CD, se considerará que las absoluciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la Entidad se limite a señalar en el Pliego frases como: "Ceñirse a lo establecido en las Bases", "El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento" entre otras. Es así que, en atención a lo señalado, solicitamos a la Entidad confirmar que todas las respuestas que brinde a las consultas y observaciones que efectúen los participantes se encontrarán debidamente sustentadas; siendo que el no cumplir con lo indicado anteriormente constituiría una vulneración a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podría devenir en una nulidad de las Bases.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** .      **Página:** 21

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

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

El comité de selección comunica que la absolución de consultas y observaciones se realizará de acuerdo a ley.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Teniendo en consideración que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite "Documentos para la admisión de la oferta", solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral materia de consulta, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.2.1      Literal: .      **Página: 16**

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

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

El comité de selección comunica que se respetará lo solicitado en el numeral 2.2 de las bases administrativas.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establecen que "La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato", agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato, aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.4 del Capítulo II - Del Procedimiento de selección, de las Bases integradas.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.4      Literal: .      **Página: 18**

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

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

El comité de selección comunica que se respetará lo solicitado en el numeral 2.4 de las bases administrativas, salvo que, por normativa especial posterior a la contratación deba realizar una modificación al contrato.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar que para la realización de cualquier trabajo de implementación que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias; así como todos los accesos que correspondan, teniendo a su cargo la responsabilidad de gestionar las autorizaciones de ingreso necesarias, de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de instalación y de brindar los servicios que correspondan para la instalación del servicio y los equipos que lo compongan.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: .      **Página: 21**

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

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

Se confirma, que se brindarán todas las facilidades la para la ejecución de las actividades del servicio.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad confirmar que aceptarán el ciclo de facturación asignado por el proveedor.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.6      **Literal:** .      **Página:** 19

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

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

Se confirma que, el pago se realizará en base lo expuesto, siempre que se realice conforme a lo descrito en el numeral 8.7 de los términos de referencia y de acuerdo a lo normado en el artículo 39 de la ley y 171 del Reglamento.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos confirmar que dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación mensual del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir el comprobante de pago correspondiente, debiendo la Entidad iniciar el procedimiento de pago a través del SIAF-SP en cumplimiento de la Directiva N° 002-2021-EF/55.1 y a fin de cumplir con el pago dentro de los 10 días calendario siguientes según lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.6      Literal: .      **Página:** 19

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

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

Se confirma lo expuesto por el participante.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar que el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente o requerimiento, para de este modo facilitar el seguimiento de la falla reportada.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.4      Literal: .      **Página: 25**

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

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

Se confirma, el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente o requerimiento, para de este modo facilitar el seguimiento de la falla reportada.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Observación: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

Se advierte que el requerimiento contenido en el extremo señalado de las Bases, hace referencia a "el servicio deberá realizar documentación para la base de conocimientos mediante las experiencias aprendidas y esas deberán ser aplicadas en la herramienta", siendo que dicha expresión carece de objetividad y delimitación debida, por lo que nos encontraríamos ante una vulneración expresa de lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad.

En ese sentido, solicitamos precisar con exactitud el alcance y contenido de la premisa materia de observación, teniendo en cuenta que ello no puede suponer una exigencia onerosa e innecesaria para los participantes y postores; o, en su defecto, eliminar dicho requerimiento debido a su imprecisión.

**Acápites de las bases :** Sección: Específico      Numeral: 6.1      Literal: .      **Página: 23**

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

Artículos 16.2 y 2, literal c) de la Ley de Contrataciones del Estado y 29.1 y 29.3 de su Reglamento

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

Se acoge la observación del participante, por lo que el extremo observado se modifica conforme a lo siguiente:

DICE:  
El servicio deberá realizar documentación para la base de conocimientos mediante las experiencias aprendidas y esas deberán ser aplicadas en la herramienta.

**DEBE DECIR:**

El servicio deberá realizar documentación para la base de conocimientos que puede ser un reporte detallado o alguna bitácora en base a la experiencia de los técnicos, con la finalidad de solucionar o atender alguna solicitud ya antes resuelta para atenciones similares, y que pueda estar ingresada a la herramienta de forma informativa.

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

El servicio deberá realizar documentación para la base de conocimientos que puede ser un reporte detallado o alguna bitácora en base a la experiencia de los técnicos, con la finalidad de solucionar o atender alguna solicitud ya antes resuelta para atenciones similares, y que pueda estar ingresada a la herramienta de forma informativa.

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 8.5      **Literal:** .      **Página:** 27  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se confirma lo expuesto por el participante.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código : 20538595188	Fecha de envío : 22/07/2024
Nombre o Razón social : HITSS PERU SAC	Hora de envío : 17:49:52

**Observación: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos detallar de manera expresa el procedimiento mediante el cual se verificarán los supuestos a penalizar, toda vez que esta información no ha sido consignada en el numeral materia de observación.

Al respecto, es importante precisar que si bien el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado faculta a la Entidad a establecer penalidades distintas a las contempladas en el artículo 162°, estas deben incluir de manera expresa la información cuya inclusión estamos solicitando. En ese sentido, solicitamos acoger la presente observación y, en estricta aplicación de la norma referida, modificar la sección de penalidades en los términos indicados.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 10      **Literal:** -      **Página:** 29

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

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

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

Se acoge la observación y se detallará lo siguiente, siendo absuelto vía integración de bases.

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

10. OTRAS PENALIDADES

para verificación de las penalidades del numeral 1 y 2 se realizará por medio de la herramienta de mesa de ayuda y para el numeral 3 se mediante un control de asistencia.

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código : 20538595188	Fecha de envío : 22/07/2024
Nombre o Razón social : HITSS PERU SAC	Hora de envío : 17:49:52

**Observación: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

Se advierte que en el extremo señalado de las Bases, se requiere acreditar las calificaciones del personal clave; sin embargo, se observa que no se ha indicado en la referida sección la cantidad de profesionales que los postores deberán ofrecer, siendo que dicha expresión carece de objetividad y delimitación debida, por lo que nos encontraríamos ante una vulneración expresa de lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad confirmar e indicar en la presente sección materia de observación, si la cantidad de personas requeridas como Personal Clave son 03, ello de conformidad a lo establecido en el numeral 8.2 de las Bases, en donde se establece que el servicio debe contar con 3 posiciones de Help Desk.

**Acápites de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 32**

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

Artículos 16.2 y 2, literal c) de la Ley de Contrataciones del Estado y 29.1 y 29.3 de su Reglamento

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

No se acoge la observación del participante, sin embargo, conforme a su solicitud, se precisa lo siguiente: el servicio requiere como mínimo 03 personas, una por cada posición; sin embargo el proveedor del servicio puede realizar el dimensionamiento adecuado para cubrir la demanda de las 03 posiciones establecidas.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 12**

**Consulta/Observación:**

En relación al convenio arbitral incluido en el acápite indicado de las Bases, solicitamos a la Entidad precisar que el tipo de arbitraje será Institucional, toda vez que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 223° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, las controversias que surjan entre las partes se resuelven mediante arbitraje institucional. Asimismo, de acuerdo con el artículo 230° del referido Reglamento, con la finalidad de garantizar que el laudo arbitral sea lo más imparcial posible, indicar de manera expresa que el Tribunal Arbitral que tenga a su cargo la solución de las eventuales controversias que surjan en relación al contrato, estará conformado por tres (3) árbitros. Finalmente, solicitamos se indique que las instituciones arbitrales entre las que se podrá escoger serán el Centro de Solución de Controversias de la PUCP o el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, esto último en concordancia con el artículo 226° del aludido Reglamento.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** CLÁUSULA      **Literal:** 18va      **Página:** 41  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

El comité de selección comunica al proveedor que, ante cualquier controversia se recurrirá al centro de solución de controversias de la PUCP.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

En las Bases dice: ¿El personal técnico que trabajará en las posiciones establecidas en el presente término de referencia, debe contar con equipamiento de trabajo como: USB para portar software y drivers de las aplicaciones y equipos, así como poder realizar alguna backup (¿)¿

Consulta:

Solicitamos confirmar que cuando se hace mención a backup, se está haciendo referencia a solo una copia simple de archivos a un medio de almacenamiento externo (USB).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.1      Literal: .      **Página: 23**

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

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

Se confirma que, es una copia simple de archivos a un medio de almacenamiento externo USB.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

En las Bases dice: ¿El personal técnico que trabajará en las posiciones establecidas en el presente término de referencia, debe contar con equipamiento de trabajo como: USB para portar software y drivers de las aplicaciones y equipos, así como poder realizar alguna backup (¿)¿

Consulta:

En línea con la consulta anterior y de acuerdo a lo que se debe entender por ¿backup¿, esto es, que se trata de una copia de información granular y encriptada; solicitamos a la Entidad confirmar cuál es el software de respaldo que maneja su representada.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.1      Literal: .      **Página: 25**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se confirma que son copias simples de datos y archivos. El proveedor del servicio es libre de utilizar alguna herramienta para un mejor desempeño del servicio.

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

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código : 20538595188	Fecha de envío : 22/07/2024
Nombre o Razón social : HITSS PERU SAC	Hora de envío : 17:49:52

**Consulta: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

En las Bases dice: ¿El personal técnico que trabajará en las posiciones establecidas en el presente término de referencia, debe contar con equipamiento de trabajo como: USB para portar software y drivers de las aplicaciones y equipos, así como poder realizar alguna backup (¿)¿

Consulta:

Solicitamos confirmar si el software de respaldo que maneja la Entidad, cuenta con soporte y garantía vigente del fabricante, durante todo el tiempo del presente servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.1      Literal: .      **Página: 25**

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

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

Se confirma que no se tiene software de respaldo, son copias simples de datos de archivos, el proveedor del servicio es libre de utilizar alguna herramienta para un mejor desempeño del servicio.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos indicar la marca, versión y edición actuales de la plataforma de mesa de ayuda, con la que actualmente cuenta la Entidad.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6.1      **Literal:** .      **Página:** 22

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

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

Se informa al participante que no se cuenta con una herramienta, por lo que no se puede indicar lo solicitado.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta:** Nro. 17

**Consulta/Observación:**

Solicitamos indicar si la plataforma de mesa de ayuda con la que cuentan es de propiedad de la Entidad o si, en su defecto, es provista por su proveedor actual del servicio; de confirmar que sea esto último, precisar que la Entidad podrá solicitar la plataforma al referido proveedor.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.1      Literal: .      **Página:** 25

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

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

Conforme a lo expuesto en la absolución de la consulta anterior, no se puede precisar lo solicitado.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta:** Nro. 18

**Consulta/Observación:**

Segundo ítem:

De conformidad a lo establecido en el artículo 16 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado y artículo 29 de su Reglamento, los mismos que disponen que los términos de referencia deben contar con la descripción objetiva y precisa de las características funcionales del requerimiento; solicitamos a la Entidad confirmar y aclarar que cuando el personal labore los días sábados o domingos, este se verá favorecido o con un día libre a lo largo de la semana próxima, previa coordinación, o si podrá realizar trabajo remoto en ese día, siendo que en caso se necesite contar con su presencia en la Sede, este, por ese día de beneficio, podrá ser cubierto por alguna de las demás posiciones.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6.2      **Literal:** .      **Página:** 25  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se confirma que podrá ser cubierto por alguna de las demás posiciones, previa coordinación con la entidad.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta:** Nro. 19

**Consulta/Observación:**

Segundo ítem:

De conformidad a lo establecido en el artículo 16 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado y artículo 29 de su Reglamento, los mismos que disponen que los términos de referencia deben contar con la descripción objetiva y precisa de las características funcionales del requerimiento; solicitamos a la Entidad aclarar a qué se refiere con actualizar la mesa de ayuda.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.3      Literal: .      **Página:** 24

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

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

Se aclara que, actualizar se refiere mantener al día la herramienta con los tickets generados por otros medios alternos como llamadas, y/o también información proporcionada por la entidad tales como nuevos servicios, usuarios, oficinas o retiro de usuarios y/o servicios.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta:** Nro. 20

**Consulta/Observación:**

Octavo ítem:

Solicitamos confirmar si los equipos de la Entidad, cuentan con soporte y garantía vigente del fabricante, durante todo el tiempo del presente servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6.3 Literal: . **Página:** 26

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

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

Se confirma que no todos los equipos cuentan con garantía vigente.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 21**

**Consulta/Observación:**

En las Bases dice: ¿Configuración de equipos de cómputo, impresión, de digitalización y todo componente y periféricos de tipo informático¿.

Consulta:

Solicitamos confirmar si los equipos anteriormente referidos son de propiedad de la Entidad o si forman parte de otro servicio contratado por la Entidad.

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.3      Literal: .      **Página: 26**

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

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

Se confirma que todos los equipos son propiedad de la entidad.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 22**

**Consulta/Observación:**

En las Bases dice: ¿Configuración de equipos de cómputo, impresión, de digitalización y todo componente y periféricos de tipo informático¿.

Consulta:

En línea con la consulta anterior, y en caso que los referidos equipos pertenezcan a otro proveedor, solicitamos confirmar que este último se encargará de proporcionar los permisos y accesos necesarios para la configuración solicitada.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 6.3    **Literal:** .    **Página:** 26  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se confirma que no se cuenta con proveedor de servicios de equipos.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 23**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar que, de existir un proveedor que actualmente se encuentre brindándole la plataforma de mesa de ayuda, se programará la transferencia de la información que este maneja hacia el nuevo contratista, durante la etapa de implementación de 15 días calendario del presente servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.5      Literal: .      **Página: 27**

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

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

Se confirma que no se cuenta con un proveedor de mesa de ayuda.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta:** Nro. 24

**Consulta/Observación:**

Décimo séptimo ítem:

Solicitamos a la Entidad indicar la frecuencia de visitas técnicas que deberán realizarse a cada Sede, así como confirmar si las facilidades y gestiones del traslado a cada una de estas Sedes, será provisto por la Entidad.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.3      Literal: .      **Página:** 24

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

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

Se confirma que la frecuencia es a demanda de algún requerimiento en sede y el traslado será provisto por la entidad.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 25**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad precisar si respecto a los equipos de cómputo, a los cuales se hace referencia en la sección materia de consulta, cuentan con algún programa de renovación y, de ser así, confirmar la cantidad y fecha de realización de la misma.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.4.3      Literal: .      **Página: 25**

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

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

Se confirma que los planes de renovación son parciales, sin embargo no se cuenta con una fecha establecida.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 26**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar que el usuario de los equipos de cómputo referidos en la sección materia de consulta, es el responsable de efectuar el backup de su información.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6.4.3      **Literal:** .      **Página:** 25

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

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

Se confirma que parte de los servicios de la USTT es brindar el apoyo correspondiente en caso el usuario no pueda realizar algún backup de su información .

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta:** Nro. 27

**Consulta/Observación:**

Sexta viñeta:

De conformidad a lo establecido en el artículo 16 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado y artículo 29 de su Reglamento, los mismos que disponen que los términos de referencia deben contar con la descripción objetiva y precisa de las características funcionales del requerimiento; solicitamos a la Entidad aclarar cuántos dashboards adicionales solicitarían durante la ejecución del servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.6      Literal: .      **Página:** 26

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

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

Se aclara, que los dashboard adicionales dependerán de las bondades extras que pueda brindar la herramienta.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 28**

**Consulta/Observación:**

De la revisión efectuada en las presentes Bases, se observa que la Entidad requiere 03 posiciones de help desk, quienes de acuerdo a la información precisada en dicho numeral, formarán parte del Personal Clave solicitado en el numeral 3.2. Requisitos de Calificación; siendo así, y considerando que la Entidad no ha establecido los roles que deberá cumplir este personal, solicitamos aclarar y confirmar que al menos una de estas 03 posiciones será el ¿Supervisor del Servicio¿, encargado de garantizar la correcta ejecución del servicio, preparar los informes mensuales, así como asegurar el cumplimiento de los SLA¿s establecidos en las Bases.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 8.2      Literal: .      **Página: 26**

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

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

Se aclara que las tres posiciones deben cubrir lo descrito en el ítem "actividades del contratista y su personal"; dependerá del proveedor del servicio si decide asignar funciones para supervisar el servicio y garantizar la correcta ejecución del mismo, preparar informes y asegurar el cumplimiento de los SLAs.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta:** Nro. 29

**Consulta/Observación:**

En línea con la consulta anterior, y para un mejor entendimiento de la estructura del requerimiento, solicitamos precisar el rol y funciones que asumirán las otras 02 personas que ocuparán las 02 posiciones restantes.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 8.2 Literal: . **Página:** 26

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

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

Se aclara que las tres posiciones deben cubrir lo descrito en el ítem "actividades del contratista y su personal".

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código : 20538595188	Fecha de envío : 22/07/2024
Nombre o Razón social : HITSS PERU SAC	Hora de envío : 17:49:52

**Consulta: Nro. 30**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar que el plazo de ejecución del servicio será contabilizado a partir de la culminación de implementación y configuración de la plataforma de mesa de ayuda, fecha que estará precisada en el Acta de Culminación de Implementación que será firmada por ambas partes.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 1.8      Literal: .      **Página: 14**

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

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

Se confirma que, el plazo de ejecución del servicio será contabilizado a partir de la culminación de implementación y configuración de la plataforma de mesa de ayuda.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 31**

**Consulta/Observación:**

Considerando que la estructura de costos requerida en el literal i), contendría la misma información que la del detalle de precios unitarios solicitada en el literal h); solicitamos se precise cuál de estos dos documentos deberá ser presentado como parte de la documentación para el perfeccionamiento del Contrato, con la finalidad de no exigir al ganador de la buena pro, presentar dos documentos de nombres distintos con el mismo contenido.

Asimismo, y en vista de que no se ha consignado un contenido mínimo a contemplar para la documentación anteriormente indicada, solicitamos a la Entidad confirmar que se aceptará que el ganador de la buena pro presente su propio formato libre, siempre que este contemple cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.4      Literal: j      **Página: 18**

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

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

Se confirma lo solicitado

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 32**

**Consulta/Observación:**

Observamos que la Entidad requiere presentar como parte de los documentos para el perfeccionamiento del Contrato, una Declaración Jurada detallada del conocimiento del personal establecido en el numeral 8.4 de los Términos de Referencia; al respecto, y considerando que las calificaciones del personal clave ya han sido precisadas como parte de los requisitos de calificación y siendo que el resto del requerimiento se acredita con la sola presentación del Anexo 3 que forma parte de la oferta del postor; solicitamos a la Entidad eliminar el referido literal materia de consulta y confirmar que para la acreditación del citado requerimiento bastará la sola presentación del Anexo 3 ¿Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia¿.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.4      Literal: j      **Página: 18**

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

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

De la consulta realizada con el área usuaria se suprimirá dicho párrafo.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 33**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar el horario de atención de la mesa de partes virtual, para efectos de la remisión de los documentos para el perfeccionamiento del Contrato.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.5      **Literal:** .      **Página:** 19

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

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

Se confirma que el horario de atención de mesa de partes virtual funciona las 24 horas.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 34**

**Consulta/Observación:**

Dentro del referido numeral, la Entidad menciona que además de una posible Carta Fianza, podrían existir otros documentos que se soliciten como parte del perfeccionamiento del Contrato; al respecto, y para efectos de evitar ambigüedades en el requerimiento, solicitamos eliminar el término ¿otros¿, toda vez que la relación de documentos a presentar en la mencionada etapa ya se encuentran expresamente listados en el numeral 2.4 de las presentes Bases.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.5      Literal: .      **Página: 19**

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

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

No se acepta lo solicitado, toda vez que al presentarse algún tipo de garantía esta tendrá que realizar en original y por la mesa de partes física y dentro del plazo de ley.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 35**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar que también se aceptará la emisión de ¿Recibo de Servicios¿, para efectos de cumplir con la emisión del comprobante de pago requerido, considerando que el recibo de servicios, al igual que la factura, es uno autorizado por la normativa vigente y cumple, por tanto, con todas las formalidades exigidas por SUNAT.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.6      Literal: .      **Página: 20**

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

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

Se le comunica al participante que, para efectos de los pagos periódicos se deberá emitir el comprobante de pago denominado factura.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 36**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar el horario de atención de la mesa de partes virtual, para efectos de la remisión de los documentos para efectos del pago.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.6      **Literal:** .      **Página:** 20

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

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

Se confirma que el horario de atención de mesa de partes virtual funciona las 24 horas.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta:** Nro. 37

**Consulta/Observación:**

Tercer ítem:

Solicitamos a la Entidad precisar con cuántos días de anticipación solicitará el reemplazo del personal que cubra algunas de las posiciones de soporte, en caso de no cumplir con las actividades solicitadas.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.2      Literal: .      **Página:** 23

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

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

Se precisa que, el contratista deberá gestionar con anticipación el reemplazo del personal sin dejar descubierta alguna posición, y este deberá cumplir con el perfil requerido.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 38**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad aceptar que el plazo con el que contará el Contratista para efectuar sus descargos será de 2 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la detección de supuestos de otras penalidades hacia el Contratista.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 10      Literal: .      **Página: 30**

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

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

Se acede a lo solicitado

DICE:  
Las ¿otras penalidades¿ se contabilizan desde la detección del hecho que la genere, hasta el cese el incumplimiento objeto de penalidad. La detección de supuestos de aplicación de otras penalidades podría ser remitido al contratista por medio físico o electrónico; el contratista deberá presentar sus descargos en un plazo de 24 horas, de no cumplir con el plazo otorgado, las penalidades se aplicarán indefectiblemente.

**DEBE DECIR:**

Las ¿otras penalidades¿ se contabilizan desde la detección del hecho que la genere, hasta el cese el incumplimiento objeto de penalidad. La detección de supuestos de aplicación de otras penalidades podría ser remitido al contratista por medio físico o electrónico; el contratista deberá presentar sus descargos en un plazo de 2 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, de no cumplir con el plazo otorgado, las penalidades se aplicarán indefectiblemente.

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

Las ¿otras penalidades¿ se contabilizan desde la detección del hecho que la genere, hasta el cese el incumplimiento objeto de penalidad. La detección de supuestos de aplicación de otras penalidades podría ser remitido al contratista por medio físico o electrónico; el contratista deberá presentar sus descargos en un plazo de 2 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, de no cumplir con el plazo otorgado, las penalidades se aplicarán indefectiblemente.

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 39**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad aclarar que la variedad de especialidades mencionadas en la sección materia de consulta, hacen referencia a la carrera de ingeniería.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B.3.1      **Página:** 32

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

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

Se aclara que las especialidades están relacionadas a las carreras de ingeniería, tal como se encuentra detallado en el numeral consultado.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 40**

**Consulta/Observación:**

Con la finalidad de promover la pluralidad de postores, solicitamos a la Entidad confirmar que se podrá presentar como personal clave a todos aquellos que como mínimo cuenten con la formación académica de bachiller en alguna de las especialidades de ingeniería establecidas en el literal materia de consulta.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.3.1      **Página: 32**

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

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

No se acepta lo solicitado

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código : 20538595188	Fecha de envío : 22/07/2024
Nombre o Razón social : HITSS PERU SAC	Hora de envío : 17:49:52

**Consulta: Nro. 41**

**Consulta/Observación:**

Con la finalidad de promover la pluralidad de postores, solicitamos a la Entidad considerar que como mínimo el personal clave podrá contar con 01 de los cursos detallados como parte de la sección ¿capacitación¿, para efectos de acreditar sus conocimientos en la materia.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.3.2      Página: 32

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

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

Se acepta parcialmente lo solicitado, se podrá presidir del curso de Ofimática.  
DICE en el numeral 8.3 Cursos del personal y letra B.3.2 CAPACITACIÓN :

- ¿ Curso de taller en ensamblaje de computadoras mínimo 20 horas.
- ¿ Curso en taller en redes y comunicaciones mínimo 12 horas.
- ¿ Curso en mantenimiento de equipos de impresión mínimo 12 horas.
- ¿ Curso en ofimática mínimo 10 horas.
- ¿ Curso de ITIL o buenas prácticas informáticas 10 horas.

DEBE DECIR en en numeral 8.3 Cursos del personal y letra B.3.2 CAPACITACIÓN :

- ¿ Curso de taller en ensamblaje de computadoras mínimo 20 horas.
- ¿ Curso en taller en redes y comunicaciones mínimo 12 horas.
- ¿ Curso en mantenimiento de equipos de impresión mínimo 12 horas.
- ¿ Curso de ITIL o buenas prácticas informáticas 10 horas.

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

8.3 Cursos del personal y letra B.3.2 CAPACITACIÓN :

- ¿ Curso de taller en ensamblaje de computadoras mínimo 20 horas.
- ¿ Curso en taller en redes y comunicaciones mínimo 12 horas.
- ¿ Curso en mantenimiento de equipos de impresión mínimo 12 horas.
- ¿ Curso de ITIL o buenas prácticas informáticas 10 horas.

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta:** Nro. 42

**Consulta/Observación:**

Capacitación interna.

En línea con la consulta anterior, solicitamos a la Entidad considerar como válidos que los documentos que acrediten la capacitación del personal clave, sean emitidos por una institución educativa autorizada o por el postor como parte de una capacitación interna brindada al referido personal.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.3.2      **Página:** 32

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

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

No se acepta lo solicitado, por no garantizar capacitación idónea.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código : 20538595188	Fecha de envío : 22/07/2024
Nombre o Razón social : HITSS PERU SAC	Hora de envío : 17:49:52

**Consulta: Nro. 43**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad considerar válido proponer como personal clave a aquellos que cuenten con experiencia en la gestión, coordinación y/o ejecución del soporte a las mesas de ayuda.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B.4      **Página:** 32

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

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

Se acepta parcialmente lo solicitado, adicionando a la experiencia la ejecución del soporte a las mesas de ayuda. DICE en el numeral 8.2. Requisitos y perfil del personal y el la letra B.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

El personal debe contar con una experiencia general como mínimo de tres (03) años como soporte informático, soporte tecnológico o Mesa de Ayuda o Service Desk

DEBE DECIR en el numeral 8.2. Requisitos y perfil del personal y el la letra B.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Experiencia mínima de 03 años como soporte informático, soporte tecnológico o Mesa de Ayuda o Service Desk o ejecución del soporte a mesas de ayuda.

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

8.2. Requisitos y perfil del personal y el la letra B.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Experiencia mínima de 03 años como soporte informático, soporte tecnológico o Mesa de Ayuda o Service Desk o ejecución del soporte a mesas de ayuda.

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	17:49:52

**Consulta: Nro. 44**

**Consulta/Observación:**

Las bases establecen que el plazo máximo de responsabilidad del contratista por vicios ocultos es no menor de un (01) año. Al respecto, agradeceremos precisar que dicho plazo será de un (01) año, siendo el mismo un plazo razonable, habida cuenta que se computará a partir de otorgada la conformidad por parte de la Entidad; es decir, una vez culminada la prestación del servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: CLÁUSULA      Literal: 12ma      Página: 39

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

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

Se precisa que dicha cláusula establecida en la proforma del contrato se encuentra de acuerdo a ley, que establece como mínimo un año (ver numeral 8.8 de los términos de referencia)

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:40:45

**Consulta:** Nro. 45

**Consulta/Observación:**

"Del texto: ""¿ Actualizar la mesa de ayuda. ""

Sírvase confirmar a que se refiere con lo indicado, si se trata de la actualización de los tickets registrados o al software del sistema."

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.3      Página: 24

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

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

Se aclara que, actualizar se refiere mantener al día la herramienta con los tickets generados por otros medios alternos como llamadas, y/o también información proporcionada por la entidad, tales como nuevos servicios, usuarios, oficinas o retiro de usuarios y/o servicios.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:40:45

**Consulta:** Nro. 46

**Consulta/Observación:**

"Del texto : ""Realizar visitas técnicas, previa coordinación con la Unidad de Servicios Tecnológicos y Transmisiones (USTT) a las sedes como Villa Panamericana, polideportivo Villa El Salvador, Villa María, Costa Verde, para el caso de Punta Rocas se brindarán las facilidades para las visitas. ""

Sírvase confirmar si la entidad se hará cargo de los gastos por viaticos que representen estas visitas."

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.3      Página: 24

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

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

Se confirma que la entidad proporcionará facilidades de traslado para realizar visitas y atención a las sedes externas del Proyecto. No se proporcionará viáticos.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:40:45

**Consulta:** Nro. 47

**Consulta/Observación:**

"Del texto : ""Identificar la solicitud y realizar la atención de forma remota de ser posible, caso de no resolverse deberá ser presencial. ""

Sírvase confirmar si el modelo de servicio actual contempla que el mismo analista que toma el incidentes en primer nivel se desplaza a la ubicación final del usuario en caso de no solución o lo hace otra personal del nivel 2 (soporte en sitio)"

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.3      Página: 24

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

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

Se confirma que en caso que una de las posiciones no pueda resolver de forma remota la atención, esta puede realizarla presencialmente o delegarla a otra posición del mismo servicio.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:40:45

**Consulta: Nro. 48**

**Consulta/Observación:**

"Del texto : ""¿ Apoyo técnico en actividades de la unidad de servicios tecnológico y Transmisiones - USTT. ""  
Sírvase confirmar si estos apoyo se manejarán dentro del horario del servicio, si la respuesta es negativa sírvase indicar como se negociarán estas atenciones fuera del alcance. "

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.3      **Página: 24**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se confirma que los apoyos son dentro del horario establecido de las posiciones.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:40:45

**Consulta:** Nro. 49

**Consulta/Observación:**

"Del texto : ""En caso de no contar con equipos por motivos ajenos al servicio, se podrá poner el ticket en estado de espera hasta contar con el stock correspondiente. ""

Sírvase confirmar que todo el equipamiento de reemplazo ya sea equipos completos, piezas y componentes será proporcionada por la entidad."

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.4      Página: 25

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

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

Se confirma que todo equipamiento, piezas y componentes de reemplazo, será proporcionado por la entidad.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:40:45

**Consulta: Nro. 50**

**Consulta/Observación:**

"Del texto: ""El servicio se realizará en la principalmente en la Videna y las sedes del Proyecto Especial Legado-PEL, de acuerdo a los requerimientos de los usuarios""

Sírvase confirmar si la entidad se hará cargo de los traslados, asimismo si nos pueden compartir la base de atenciones con fecha, hora, ubicación y tipo de requerimiento de los últimos 6 meses a fin de asegurar la disponibilidad y capacidad del servicio."

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.5      Página: 25

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

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

Se confirma que la entidad proporcionará facilidades de traslado para realizar visitas y atención a las sedes externas del Proyecto, las cuales son poco concurrentes.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:40:45

**Consulta: Nro. 51**

**Consulta/Observación:**

"Del texto: ""Doce (12) entregables periódicos de 30 días calendario üJda uno que deberán incluir un Informe con las actividades y tickets atendidos, los cuales serán prescnt:idos a los 5 días después del término de cada periodo del servicio.""

Sírvase confirmar si estamos hablando de 05 días hábiles o calendario, a fin de analizar el riesgo de que la cantidad determinada se vea afectada por días no laborables."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.6      **Página: 26**

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

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

Conforme a la normativa administrativa para plazos, cuando no se mencione días hábiles o calendarios, se entiende que son hábiles.

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

Doce (12) entregables periódicos de 30 días calendario cada uno que deberán incluir un informe con las actividades y tickets atendidos, los cuales serán presentados a los 5 días hábiles después del término de cada periodo del servicio. Para ello se deberá presentar como mínimo los Dashboard considerando los siguientes datos:

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 52**

**Consulta/Observación:**

¿generando que no se pueda cubrir con toda la demanda atención a los usuarios finales

Consulta: ;Sírvese confirmar el volumen de tickets promedio mensual.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 4.      Literal: 2do párraf      Página: 23  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se confirma que, de acuerdo a la programación del Plan operativo institucional (POI), la meta física programada es de 350 atenciones mensuales con variación del 15%.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 53**

**Consulta/Observación:**

El servicio debe contar con una herramienta de gestión Helpdesk licenciada o estandarizada por el proveedor de servicio, libre u open source¿

Consulta: Sírvase confirmar si Herramienta de Gestión Helpdesk debe ser implementada y configurada en sus ambientes o si debe proponerse como una Herramienta SaaS (Cloud).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página: 24**

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

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

Se confirma que puede ser de preferencia una herramienta en cloud o configurada en los ambientes del proyecto.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿  
PEL

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 54**

**Consulta/Observación:**

. Gestor de catálogo de servicios.

Consulta: Sírvase confirmar si cuentan con un catálogo de servicios definido.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página: 24**

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

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

Se confirma que se tiene un catálogo de servicios.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 55**

**Consulta/Observación:**

. SLA por cada servicio (tiempo de atención, tiempo de respuesta).  
Sirvase confirmar si cuentan con los SLA's definidos para cada servicio.

Consulta:

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 6    **Literal:** 6.1    **Página:** 24

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

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

Se confirma que los SLAs de los servicios están dimensionados en el numeral 6.4 de los términos de referencia "niveles de servicios esperados en el contratista".

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 56**

**Consulta/Observación:**

. Accesos a técnicos de la USTT para que puedan registrar, atender los tickets escalados desde el personal del presente servicio (12 como mínimo).

Consulta: Sirvase confirmar si los 12 técnicos de la USTT estaran conectados simultaneamente a la herramienta de mesa de ayuda. Del column total de tickets, que porcentaje son asignados a los técnicos de la USTT.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página: 24**

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

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

Se confirma que, los técnicos no están conectados simultáneamente, se estima que un aproximado del 30% de los tickets son escalados al personal de la USTT, dicha información puede variar de acuerdo a la solicitudes de las áreas usuarias.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 57**

**Consulta/Observación:**

. Ingreso de datos como unidades, oficinas y sedes asociada al usuario cliente.

Consulta: Sírvase confirmar si los usuarios cliente tienen estos datos asociados en su Directorio Activo (AD)

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      Página: 24

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

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

Se confirma que, el directorio activo y el correo electrónico cuentan con los datos solicitados por el participante.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 58**

**Consulta/Observación:**

. Sincronización con el correo de soporte de la institución para la notificación a los usuarios, también para recepción de correos por incidentes, requerimientos y emisión de respuesta de atención y resolución mediante el mismo correo institucional.

Consulta: "Sírvese confirmar que brindaran un correo para las notificación a los usuarios(emisión de respuesta de atención, resolución, escalamiento, etc) y un correo para recepción y registro automatico de incidentes y requerimientos"

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página: 24**

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

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

Se confirma que se brindara un solo correo institucional para las gestiones de configuración y notificaciones a los usuarios.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 59**

**Consulta/Observación:**

. Creación de encuestas de satisfacción del usuario

Consulta: Sírvase confirmar que cuentan con una encuesta de satisfacción del usuario definido.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 6    **Literal:** 6.1    **Página:** 24

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

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

Se confirma que no se cuenta con ello

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿  
PEL

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 60**

**Consulta/Observación:**

Políticas de contraseñas para el ingreso.

Consulta: Sírvase confirmar que respecto a las Políticas de contraseñas para el ingreso a la herramienta puedan ingresar con sus cuentas de dominio sincronizadas del directorio activo.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página: 24**

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

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

Se confirma que dependerá de la herramienta que el proveedor del servicio provea.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 61**

**Consulta/Observación:**

. Registro del personal del proyecto o sincronización con el directorio activo, asimismo registro de usuarios externos que necesiten del soporte institucional de forma manual o automática (450 usuarios), la herramienta debe actualizarse ante el crecimiento o decrecimiento de usuarios.

Consulta: Sírvase confirmar si su directorio activo es On-Premise(Local) o si se encuentra en nube(Azure AD). Asimismo, confirmar si los 450 usuarios son el total(usuarios de directorio activo + externos) o si son solo usuarios externos.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página: 24**

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

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

Se confirma que el Directorio activo es local y que los usuarios son internos.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 62**

**Consulta/Observación:**

. "El contratista deberá implementar y dejar configurada la plataforma de mesa de ayuda para el uso adecuado del personal de su servicio y personal de la USTT en un plazo máximo de 15 días calendario contabilizados a partir del día siguiente suscrito el contrato."

Consulta: Para poder cumplir con el plazo máximo de 15 días calendario es necesario que se cuente con toda la información definida para ser implementada en la herramienta.(categorías de servicios para incidentes y requerimientos, SLA's, Correo institucional de notificaciones, Correo institucional de generación automática de tickets, disponibilidad de sincronización con AD, grupos de técnicos de la USTT definidos para cada servicio, flujo definido de atención de incidentes y requerimientos, etc). Sirvase confirmar si cuentan con toda esta información lista o en su defecto el plazo de implementación debería aplicar una vez se tengan todos estos puntos definidos.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 6    **Literal:** 6.1    **Página:** 25  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se confirma que sí se cuenta con la información solicitada.

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

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 63**

**Consulta/Observación:**

.. el personal que trabajará en las posiciones establecidas el presente termino de referencia.

Consulta: Sírvase confirmar si la entidad proporcionará los equipos de computo ( pcsy/o laptops , o el proveedor de servicio proveerá los equipos para la ejecución del servicio.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página: 25**

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

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

Se confirma que, el proyecto proveerá equipos Pcs y/o Laptops.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 64**

**Consulta/Observación:**

.. el personal que trabajará en las posiciones establecidas el presente termino de referencia

Consulta: Sírvase confirmar si la entidad proporcionará un espacio seguro ( anaquel, cajón con llave, etc) para mantener en custodia las herramientas, componentes (USB, HDD,etc) requeridos para proporcionar el optimo servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.1 Página: 25

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

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

Se confirma que se brindará un espacio para almacenamiento de herramientas y componentes.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 65**

**Consulta/Observación:**

¿generando que no se pueda cubrir con toda la demanda atención a los usuarios finales.

Consulta: Sírvase confirmar que porcentaje de tickets son atendidos en las sedes anexos, ejemplo: Videna 80% el resto 20%

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página: 23**

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

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

Se confirma que los tickets atendidos en las sedes remotas es un aproximado de 30% dependiendo de la demanda.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 66**

**Consulta/Observación:**

¿. asimismo el proyecto brindará las facilidades de traslados a dichas sedes

Consulta: Sírvase confirmar, que el traslado (transporte) a las diversas sedes VES, VTM Costa Verde y Punta Rocas, la entidad brindará el transporte para la movilización del personal técnico.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.5 Lugar      Página: 27

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

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

Se confirma que la entidad proporcionará facilidades de traslado para realizar visitas y atención a las sedes externas del Proyecto, las cuales son poco concurrentes.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 67**

**Consulta/Observación:**

...si la atención puede realizarse de manera remota el esos días, únicamente se coordinará con el área usuaria para su ejecución.

Consulta: Sírvase confirmar si la conexión remota se realizara por algún software licenciado por LEGADO se podra utilizar herramientas libre como Anydesk.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.2 Tiempo      Página: 25

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

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

Se confirma que, se podrá realizar conexiones remotas por medio de herramientas libres o licenciadas por el proveedor del servicio.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	21:00:03

**Consulta: Nro. 68**

**Consulta/Observación:**

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO -PEL

Consulta: Sobre la segunda descripción del servicio, ¿se refieren a Gestión de servicios TI que incluya mesa de ayuda en el contrato o solo gestión de servicios TI?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 1.2      Literal: Obj convoc      **Página: 16**

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

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

Se refiere a la gestión de servicio de TI que incluya mesa de ayuda.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código : 20167795120	Fecha de envío : 22/07/2024
Nombre o Razón social : INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío : 21:00:03

**Consulta: Nro. 69**

**Consulta/Observación:**

Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

Consulta: La vigencia del poder del representante legal puede tener una vigencia de tres meses de antigüedad de haber sido emitido por la SUNARP?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.4      Literal: b)      **Página: 18**

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

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

No existe en la actualidad una determinada vigencia para el documento mencionado.

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

null

**Entidad convocante :** PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
**Nomenclatura :** AS-SM-15-2024-PEL-1  
**Nro. de convocatoria :** 1  
**Objeto de contratación :** Servicio  
**Descripción del objeto :** SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

---

<b>Ruc/código :</b> 20167795120	<b>Fecha de envío :</b> 22/07/2024
<b>Nombre o Razón social :</b> INVERSIONES ANCONA S.A.C.	<b>Hora de envío :</b> 21:00:03

**Consulta:** Nro. 70

**Consulta/Observación:**

Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.

Consulta: 20 La vigencia del poder del representante legal puede tener una vigencia de tres mese de antigüedad de haber sido emitido por la SUNARP?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.4      **Literal:** d)      **Página:** 20

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

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

No existe en la actualidad una determinada vigencia para el documento mencionado.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:02:08

**Consulta: Nro. 71**

**Consulta/Observación:**

Sexto ítem:

De la revisión efectuada al referido acápite, se observa que la Entidad requiere de la empatía del personal al momento de la atención al usuario; al respecto, es importante recalcar que el requerimiento no debe contener componentes subjetivos que condicionen la correcta prestación del servicio. En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar la sección materia de la presente consulta y, en su defecto, indicar que la obligación del personal es la correcta prestación del servicio en base al conocimiento que este ostenta y ciñéndose al SLA establecido en las presentes Bases.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.3      Literal: .      **Página: 24**

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

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

No se acepta lo solicitado, entiéndase por empatía a un trato cordial e identificación con los usuarios.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20524531861	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	THINK NETWORKS PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:03:09

**Observación: Nro. 72**

**Consulta/Observación:**

En el numeral 6.1 de la página 22 ¿Herramienta de Gestión Helpdesk¿, se indica ¿Accesos a técnicos de la USTT para que puedan registrar, atender los tickets escalados desde el personal del presente servicio (12 como mínimo)¿, luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rigen las Contrataciones del Estado, sírvanse confirmar que el contratista definirá la cantidad y tipo de licencia de la herramienta helpdesk (nombrada o concurrente) que usará para su personal en el nivel 1 y para los 12 técnicos de la USTT en el nivel 2.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6,1      Literal: 0      Página: 22

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

Art. 2 LCE

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

Se acoge y se confirma que el proveedor del servicio podrá definir la cantidad y tipo de herramientas siempre y cuando cumpla con lo estipulado en los términos de referencia (Herramienta de gestión Helpdesk licenciada o estandarizada por el proveedor de servicio, libre u open source).

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20524531861	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	THINK NETWORKS PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:03:09

**Observación: Nro. 73**

**Consulta/Observación:**

En el numeral 6.1 de la página 22 ¿Herramienta de Gestión Helpdesk¿, se indica ¿Accesos a técnicos de la USTT para que puedan registrar, atender los tickets escalados desde el personal del presente servicio (12 como mínimo)¿, luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rigen las Contrataciones del Estado, sírvanse confirmar que el contratista definirá la cantidad y tipo de licencia de la herramienta helpdesk (nombrada o concurrente) que usará para su personal en el nivel 1 y para los 12 técnicos de la USTT en el nivel 2.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.1      Literal: 0      Página: 22

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

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

Estese a lo absuelto en la anterior observación.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20524531861	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	THINK NETWORKS PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:03:09

**Consulta: Nro. 74**

**Consulta/Observación:**

En el numeral 6.1 de la página 23 ¿Herramienta de Gestión Helpdesk¿, se indica ¿El contratista deberá implementar y dejar configurada la plataforma de mesa de ayuda para el uso adecuado del personal de sus servicio y personal de la USTT¿, al respecto sírvanse confirmar que la herramienta puede estar implementada en el datacenter del contratista o en servicio de nube (SaaS).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.1      Literal: 0      Página: 23

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

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

Se confirma que puede ser de preferencia una herramienta en cloud o configurada en los ambientes del proyecto.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20524531861	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	THINK NETWORKS PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:03:09

**Consulta: Nro. 75**

**Consulta/Observación:**

En el numeral 6.5 ¿Lugar y plazo de la prestación del servicio¿ de la página 25 se indica que el servicio se prestará en 6 diferentes, luego, sírvanse confirmar que la herramienta de gestión de helpdesk debe poder generar ordenes de servicio para el trabajo en campo de su personal así como gestionar repuestos y registrar gastos para la adecuada supervisión del servicio.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6.5      **Literal:** 0      **Página:** 25

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

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

Se confirma que no se está solicitando que la herramienta pueda generar órdenes de servicio para el trabajo en campo de su personal, así como gestionar repuestos y registrar gastos para la adecuada supervisión del servicio.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código : 20524531861	Fecha de envío : 22/07/2024
Nombre o Razón social : THINK NETWORKS PERU S.A.C.	Hora de envío : 21:03:09

**Observación: Nro. 76**

**Consulta/Observación:**

En el numeral 6.3 ¿Actividades del contratista y su personal¿ de la página 24 se indica que se debe realizar la siguiente actividad: ¿Configuración de equipos de cómputo, impresión, de digitalización y todo componente y periférico de tipo informático¿.

Al respecto es importante saber la cantidad exacta de equipos o por lo menos definir una cantidad máxima de equipos pues el licenciamiento de la base de datos CMDB depende de la cantidad de registros que contenga, por lo que, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, sírvanse indicar la cantidad máxima de registros que debe soportar la base de datos CMDB de la Herramienta de Gestión Helpdesk, incluyendo los nuevos equipos que ingresen al proyecto.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6.3      **Literal:** 0      **Página:** 24

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

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

Se acoge la observación planteada aunque se trate estrictamente de una consulta por lo que se indica lo siguiente: se cuenta con un aproximado de 550 equipos de cómputo entre laptops, desktops y 90 equipos de impresión.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20524531861	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	THINK NETWORKS PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:03:09

**Consulta: Nro. 77**

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad se sirva confirmar que también se aceptarán como servicios similares a los siguientes:

- . Servicios de instalación y/o implementación y/o configuración y/o migración
- . Servicios de mantenimiento
- . Servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      **Página: 33**

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

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

No se acepta lo solicitado.

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

null

Entidad convocante : PROYECTO ESPECIAL LEGADO  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-PEL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TECNOLOGICO PARA EL PROYECTO ESPECIAL LEGADO ¿ PEL

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:24:13

**Consulta: Nro. 78**

**Consulta/Observación:**

De la revisión efectuada en las presentes bases, se observa que la Entidad establece que en caso no se pueda atender un requerimiento/incidente , debido a la necesidad de escalarlo a un siguiente nivel, se procederá a contar el tiempo a partir que el siguiente nivel deja toda operativo, para que el personal de soporte pueda concluir la atención; al respecto, para efectos de evitar imprecisiones en el requerimiento, solicitamos a la Entidad reformular la presente sección, de tal manera que se indique que para efectos de que el siguiente nivel pueda operar, este tendrá que recibir la información pertinente por parte del nivel anterior, siendo desde ese hecho, el momento a partir del cual de contabilizará los plazos de atención del mencionado siguiente nivel, hasta lograr concluya con la atención y dejó operativo el servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.4      Literal: .      **Página: 25**

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

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

Se accede a lo solicitado, lo que será modificado via integración de bases.

DICE:  
En caso de no poder atender un requerimiento debido a que para dicha solicitud debe ser escalada al siguiente nivel, únicamente se contará el tiempo a partir que el siguiente nivel deja todo operativo para que el personal de soporte pueda concluir la atención, lo mismo aplica para los incidentes que solo se realice seguimiento.

**DEBE DECIR:**

En caso que el personal de las posiciones no pueda atender un ticket y lo deba escalar al siguiente nivel, se contabilizará el tiempo a partir que el siguiente nivel deja operativo o resuelve el incidente, permitiendo al personal de las posiciones culminar su atención.

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

En caso que el personal de las posiciones no pueda atender un ticket y lo deba escalar al siguiente nivel, se contabilizará el tiempo a partir que el siguiente nivel deja operativo o resuelve el incidente, permitiendo al personal de las posiciones culminar su atención.