

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código : 20604146861

Nombre o Razón social : CLOUD CORP S.A.C.

Fecha de envío : 02/08/2023

Hora de envío : 16:40:44

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Descripción: Administrar el correo Electrónico de los usuarios de la empresa.

Consulta: Indicar cual es la plataforma de correo de la empresa y cuantos son los usuarios que lo usan.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** General    **Numeral:** 5    **Literal:** ANEXO E    **Página:** 39

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

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

Se precisa que la arquitectura actual es hibrida con dos servidores on premise Exchange Server 2016 y otro servicio de Exchange Online. En total son 200 buzones creados.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	16:40:44

**Consulta:** Nro. 2

**Consulta/Observación:**

Descripción: Administrar el correo Electrónico de los usuarios de la empresa.

Consulta: Indicar la marca y versión de la herramienta que utiliza la empresa para el respaldo y restauración de las cuentas de correo de los usuarios

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 5      Literal: Anexo E      **Página:** 39

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

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

Se precisa que la herramienta de backup es Acronis Cyber Protect Cloud Versión: 23.07 y se respaldan 180 buzones.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	16:40:44

**Consulta:** Nro. 3

**Consulta/Observación:**

Descripción: Administrar el correo Electrónico de los usuarios de la empresa.

Consulta: Indicar si la plataforma de correo de la empresa cuenta con soporte y/o garantía vigente

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 5      Literal: Anexo E      **Página:** 39

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

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

Se precisa que se tiene contrato vigente con Microsoft a través del cual se solicita soporte.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	16:40:44

**Consulta:** Nro. 4

**Consulta/Observación:**

Descripción: Servicio VPN.

Consulta: Indicar la marca y versión de la herramienta del servicio VPN que utiliza la empresa y cuantos son los usuarios que lo utilizan

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 5      Literal: ANEXO E      Página: 39

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

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

Se precisa que se utiliza el equipo MAG 2600 y PA450. Actualmente 180 usuarios tienen acceso al servicio VPN pero se presentan 30 conexiones diarias en promedio.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	16:40:44

**Consulta:** Nro. 5

**Consulta/Observación:**

Descripción: Servicio File Server

Consulta: Indicar la versión del sistema operativo del servidor File Server y si cuenta con soporte vigencia

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General    **Numeral:** 5    **Literal:** Anexo E    **Página:** 39

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

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

Se precisa que la version es Windows Server 2012 pero se viene realizando una migracion a Windows Server 2022. No se tiene soporte vigente a nivel de File Server.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	16:44:46

**Consulta:** Nro. 6

**Consulta/Observación:**

Descripción: En el Catálogo de servicios para ser brindados por el PROVEEDOR: Se indica que el proveedor debe brindar los servicios de respaldo y restauración de información, Servicio de Antivirus, Servicio File Server, Servicio de Certificado Digital donde se conoce que los servicios antes mencionados son instalados sobre plataformas Microsoft.

Consulta: Indicar las versiones de los sistemas operativos Windows Server. Tomando como referencia que la marca (Microsoft) tiene publicado la Fecha de finalización del ciclo de soporte de los siguientes sistemas operativos:

Windows Server 2008 R2 - Fecha de finalización: 14 ene 2020

Windows Server 2012 - Fecha de finalización: 10 oct 2023

Windows Server 2012 R2 - Fecha de finalización: 10 oct 2023

Windows Server 2016 - Fecha de finalización: 12 ene 2027

Windows Server 2019 - Fecha de finalización: 9 ene 2029

Windows Server 2022 - Fecha de finalización: 14 oct 2031

Comparto enlace de la documentacion: Finalización del soporte de Windows Server y Aplicaciones de Microsoft 365

<https://learn.microsoft.com/es-es/deployoffice/endofsupport/windows-server-support#windows-server-2012>

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: Anexo E Página: 36

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

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

Se precisa que Perupetro tiene servicios en versiones Windows Server 2003, 2012, 2012R2, 2016 y 2022.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	16:47:24

**Consulta:** Nro. 7

**Consulta/Observación:**

Descripción: Servicio File Server

Consulta: Indicar si la empresa tiene el inventario o listado de carpetas compartidas y los permisos asociados para el acceso de los usuarios

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 5      Literal: ANEXO E      Página: 39

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

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

Se precisa que se tiene un inventario o listado de carpetas compartidas.

Se cuenta con permisos asociados para el acceso de los usuarios; los permisos son brindados a través de grupos del Directorio Activo.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	17:03:34

**Consulta:** Nro. 8

**Consulta/Observación:**

Descripción: Servicio File Server

Consulta: Indicar si el servidor esta alojado en una plataforma OnPremise y/o Nube

**Acápite de las bases :** Sección: General **Numeral:** 5 **Literal:** Anexo E **Página:** 36

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

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

Se aclara que el servidor está alojado en una plataforma OnPremise.

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

null



Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	17:03:34

**Consulta:** Nro. 9

**Consulta/Observación:**

Descripción: Servicio de Antivirus

Consulta: Indicar la marca y versión de la herramienta antivirus que protege los equipos de los usuarios y servidores de la empresa

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 5      Literal: Anexo E      **Página:** 39

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

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

Se precisa que la marca es TrendMicro, a nivel de usuarios se usa el Apex One Security (versión 14.0.12684) y a nivel de servidores se usa el Deep Security (versión 20.0.605).

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	17:03:34

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

Descripción: Servicio de Antivirus

Consulta: Indicar la vigencia de soporte y/o garantía de la solución antivirus que tiene la empresa

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 5      Literal: Anexo E      **Página:** 39

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

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

Se aclara que la vigencia es hasta 03/12/2023.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	17:09:06

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Descripción: Servicio de Respaldo y restauración de información

Consulta: Indicar la vigencia de soporte y/o garantía del servicio de respaldo que tiene la empresa

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: Anexo E Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la vigencia del software de respaldo y restauración es conforme a lo siguiente: COMMVAULT hasta el 16/05/2024; y en el caso de ARCSERVE hasta el 30/11/2023

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	17:09:06

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

Descripción: Servicio de Respaldo y restauración de información

Consulta: Indicar la marca y versión de la herramienta de respaldo para el respaldo de maquinas virtuales y data

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 5      Literal: Anexo E      **Página:** 39

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

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

Se aclara que el software de respaldo y restauración es de la marca Arcserve (versión 17.5), y de la marca Commvault Data and Backup Recovery (versión 11.28.72.)

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

---

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	21:41:37

**Consulta:** Nro. 13

**Consulta/Observación:**

Descripción: Servicio de Respaldo y restauracion de informacion

Consulta: Indicar si la entidad dispone de procedimientos y/o manuales de la configuración actual de los job de respaldo

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 5      Literal: Anexo E      **Página:** 39

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

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

Se cuenta con procedimientos de backup de los job de respaldo. Con respecto a los manuales, se utilizan los del fabricante.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código : 20604146861

Nombre o Razón social : CLOUD CORP S.A.C.

Fecha de envío : 02/08/2023

Hora de envío : 21:41:37

**Consulta:** Nro. 14

**Consulta/Observación:**

Con respecto a la Experiencia del postor en la especialidad indica que se consideran como servicios similares la siguiente descripción:

- Servicio de soporte en Onsite

De acuerdo con Ley 30225 Ley de Contrataciones del Estado Art. 16 Numeral 16.2 y su Reglamento, cuyo objetivo máximo es garantizar la pluralidad de postores sírvase aceptar también como servicios similares las siguientes descripciones:

- Servicio: Soporte On-Site

- Servicio Soporte On-Site

La descripción del Servicio: Soporte On-Site/ Servicio Soporte On-Site. Brinda la gestión y atención a requerimientos e incidencias de áreas internas con recursos de soporte técnico HelpDesk (Nivel 1 y Nivel 2) asignados físicamente al cliente y con dedicación exclusiva al cumplimiento de sus funciones.

Brinda las actividades a realizarse sobre la infraestructura tecnológica (Hardware y Software) a pedido de los usuarios, bajo niveles de servicios acordados (servicios de soporte, mantenimiento de Hardware y Software)

Brinda la gestión de soporte especializado para las atenciones a los mantenimientos de las aplicaciones con recursos con experiencia en programación asignados físicamente en las instalaciones del cliente para las coordinaciones de actividades con los proveedores.

Brinda la gestión de soporte especializado para las atenciones a los mantenimientos de las bases de datos con recursos con experiencia como Administrador de Bases de Datos -DBA asignados físicamente en las instalaciones del cliente para las coordinaciones de actividades con los proveedores involucrados

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** C      **Página:** 44

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

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

En atención a los principios de libre concurrencia y competencia consagrados en el artículo 2 de la Ley de Contrataciones del Estado, se acepta como servicios similares para acreditar la experiencia del postor a lo siguiente:

Servicio Soporte On-Site

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

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se añadirá como servicios similares al siguiente servicio:

Servicio Soporte On-Site

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	21:41:37

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que el horario para la prestación del servicio será Lunes a Viernes 07:45 a.m. a 5:45 p.m. En el caso que el servicio se demande en horas distintas a la indicada, estas serán tratadas como horas adicionales o eventuales o será compensadas de acuerdo a un cronograma aprobado por PERUPETRO

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 5 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme a lo señalado en el numeral 5 de los Términos de Referencia, se confirma que la cobertura de atención del servicio es de Lunes a viernes: 7:45 am ¿ 5:45 pm.

Asimismo, en el numeral 5 de los Términos de Referencia, indica de manera clara que, frente a una situación de emergencia, problema o incidente que ponga en peligro la continuidad de operaciones de PERUPETRO, el personal del PROVEEDOR estará a cargo de su atención EN CUALQUIER HORARIO (previa comunicación y coordinación con el Gestor de servicio) para brindar solución a la brevedad posible y no afectar los niveles de servicio. En el Anexo D de los Términos de Referencia se listan los incidentes o requerimientos que se presentaron en horarios fuera del horario laboral (Estadística de un periodo semestral, como referencia), a fin de que el PROVEEDOR tenga en consideración.

En caso de actividades autorizadas por el Grupo Funcional de Tecnologías de la Información que involucren cambio en toda la infraestructura tecnológica y en la provisión de servicios de tecnología, serán ejecutados por el PROVEEDOR fuera del horario de oficina.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	21:49:36

**Consulta:** Nro. 16

**Consulta/Observación:**

Servicio de telefonía móvil. Sírvese confirmar si el mantenimiento de hardware de los equipos de cómputo que estarán a cargo de PERUPETRO, involucra aquellos equipos que su ciclo de vida formal o definido por el fabricante hayan vencido.

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 3.1      **Literal:** Anexo E      **Página:** 39

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

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

Confirmamos que PERUPETRO realiza el mantenimiento del hardware de todos los equipos operativos, independientemente de su ciclo de vida definido por el fabricante.

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

null



Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

---

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	21:49:36

**Consulta:** Nro. 17

**Consulta/Observación:**

Servicio de telefonía móvil. Sírvasse confirmar si PERUPETRO alcanzara todas las configuraciones que requieren los equipos móviles con las aplicaciones y sistema de la empresa.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3.1      Literal: Anexo E      **Página:** 39

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

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

Confirmamos que PERUPETRO proporcionará al CONTRATISTA la información señalada por el participante al momento de configurar los equipos.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	21:49:36

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

De acuerdo con la Ley 30225 Ley de Contrataciones del Estado Art. 16 Numeral 16.2 y su Reglamento, cuyo objetivo máximo es garantizar la pluralidad de postores sírvase aceptar como curso o talleres similares para el perfil de Operador de Mesa de Ayuda (Nivel 1 y 2).

- CURSO ENSAMBLAJE DE COMPUTADORAS: REPARACION DE PCs (FORMATEO), REPARACIÓN DE IMPRESORAS

- CURSO ASISTENTE EN HELPDESK

Sustento, debido a que cuando nos referimos a un curso de ensamblaje de computadoras, también podrá realizar

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.2.2 Literal: 7.2.2.1.2 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las bases, se detalla las capacitaciones de los Operadores de Mesa de Ayuda, los mismos que ya incluyen los cursos o talleres señalados por el participante en su consulta.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	21:51:41

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

De acuerdo con Ley 30225 Ley de Contrataciones del Estado Art. 16 Numeral 16.2 y su Reglamento, cuyo objetivo máximo es garantizar la pluralidad de postores sírvase aceptar como válido lo siguiente:  
Sírvase confirmar si para los perfiles de Operador de Mesa de Ayuda (Nivel 1 y Nivel 2), se puede considerar capacitaciones o autocapacitaciones en las plataformas en línea, conocidas como especialistas en entrenamiento autorizados por las marcas como Udemy (<https://www.udemy.com/es/>), Platzi (<https://platzi.com/>), LinkedIn (<https://www.linkedin.com/>)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.2.2 Literal: 7.2.2.1.2 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta, en tanto acredite de manera objetiva la capacitación requerida.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	03/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	07:47:00

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

De acuerdo con Ley 30225 Ley de Contrataciones del Estado Art. 16 Numeral 16.2 y su Reglamento, cuyo objetivo máximo es garantizar la pluralidad de postores sírvase aceptar como válido lo siguiente:  
Sírvase confirmar si para los perfiles de Especialista en Aplicaciones y Especialista de Base de Datos, se puede considerar capacitaciones o autocapacitaciones en las plataformas en línea, conocidas como especialistas en entrenamiento autorizados por las marcas como Udemy (<https://www.udemy.com/es/>), Platzi (<https://platzi.com/>), LinkedIn (<https://www.linkedin.com/>)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: ANEXO F Literal: B.3.2 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta, en tanto acredite de manera objetiva la capacitación requerida.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	03/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	07:47:00

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Se dice: Asimismo, el supervisor de Operaciones de PERUPETRO, tendrá las siguientes responsabilidades  
Sírvasse precisar el tiempo mínimo al mes que debe estar presente física o virtualmente el supervisor del servicio. Debido a que las actividades que se enumeran como responsabilidades del supervisor deberán ser ejecutadas durante el servicio.

¿Velar por el cumplimiento de los compromisos contractuales.

¿Liderar las reuniones periódicas de evaluación y seguimiento del SERVICIO.

¿Brindará la aprobación u observará los entregables que provea el Proveedor de Operaciones de Tecnologías de Información (El entregable consta del informe con periodicidad mensual del SERVICIO).

¿Aprobará la solución propuesta a ejecutarse frente a un problema crítico que afecta o pondrá en riesgo la operatividad del SERVICIO

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: 7.3.2 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Conforme a lo señalado en el numeral 7.3.1. PERUPETRO es está cargo de designar a un Supervisor de Operaciones como único nexo de PERUPETRO para las coordinaciones del SERVICIO.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2  
Nro. de convocatoria : 2  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	03/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	07:52:48

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

Se dice: PERUPETRO podrá solicitar (con dos semanas de anticipación) al Proveedor de Operaciones TIC, el reemplazo de cualquier personal asignado al servicio, sin generar este pedido, un costo o alteración en la continuidad o en los niveles de servicio acordados

Consulta: Debido a que el especialista de base de datos y aplicaciones es personal claves y sus competencias y características académicas son especializadas, se requiere que De acuerdo con Ley 30225 Ley de Contrataciones del Estado Art. 16 Numeral 16.2 y su Reglamento, cuyo objetivo máximo es garantizar la pluralidad de postores sírvase confirmar si el plazo de notificación debe ser como mínimo con 30 días de anticipación. (Ley de trabajo).

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.4      **Literal:** 7.4.6      **Página:** 29

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

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

Se mantiene el requerimiento.

Considerando que PERUPETRO tiene que cumplir con los niveles de servicio determinados en los Términos de Referencia, es de imperiosa necesidad garantizar la continuidad del servicio, razón por la cual se mantiene el plazo en que PERUPETRO podrá solicitar (con dos semanas de anticipación) al Proveedor de Operaciones de Tecnologías de Información, el reemplazo de cualquier personal asignado al servicio; más aún, considerando que, el objeto de la presente contratación requiere que los proveedores especializados que cumplan con los requisitos de calificación.

En tal sentido, el proveedor deberá tomar las previsiones del caso a fin de garantizar el cumplimiento estricto de las condiciones establecidas en los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	03/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	07:55:31

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Sírvase precisar la definición o condiciones en los cuales se debe considerar una deficiencia técnica o no demostrar manejo de alguno de los factores determinantes, debido a que dichas condiciones son muy generales y subjetivas.

¿Incumplimiento de las responsabilidades asignadas para el perfil respectivo

¿Deficiencia técnica en las actividades realizadas

¿No demostrar el manejo de alguno de los factores determinantes para la ejecución adecuada del servicio como: responsabilidad, respeto a los usuarios, criterio para el desarrollo de actividades asignadas, vocación de servicio, trabajo en equipo, proactividad, tolerancia e iniciativa.

¿Incumplimientos reiterados en horarios del servicio

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4 Literal: 7.4.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En relación a deficiencia técnica, está vinculada al incumplimiento de los niveles de servicio señalados en los numerales 9.1 y 9.2.

Respecto a no demostrar el manejo de alguno de los factores determinantes para la ejecución adecuada del servicio, en el numeral 7.4.6. de los Términos de Referencia, se detalla de manera clara, los factores, como son: responsabilidad, respeto a los usuarios, criterio para el desarrollo de actividades asignadas, vocación de servicio, trabajo en equipo, proactividad, tolerancia e iniciativa.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	03/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	07:58:20

**Consulta:** Nro. 24

**Consulta/Observación:**

Sírvase confirmar cual es el método o medida de control o software con el cual se determinará que se ha incumplido el indicador señalado. Ya que dicho indicador debe tener una evidencia auditable como un software de llamadas. Precisar cuál es el indicador, ya que la información es muy general o subjetiva.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 9      Literal: 9.2      **Página:** 31

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

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

Se precisa que se usa el software Aranda Service Desk para el registro de tickets y los informes de la central telefónica.

El indicador es la que está señalado en el numeral 9.2 de los términos de referencia.

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

null



Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	04/08/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:18:29

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Dentro de la Infraestructura Tecnológica para los mantenimientos se incluyen los Aires Acondicionado, favor confirmar ya que no hay mayor detalle al respecto, que tipo de mantenimiento se desea realizar?

Si estamos hablando de los sistemas de Aire Acondicionados, debemos entender la limpieza de filtros, revisión del desagüe del aire acondicionado, revisión del circuito de refrigeración, así como la reposición de gas refrigerante, revisión y limpieza de la unidad exterior, entendemos que PERUPETRO brindará dichos componentes, pero forma adicional, indicar la cantidad de equipos, modelos antigüedad y si se tiene pensado hacerlo con los mismo profesionales solicitados, o debemos considerar otro personal?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos      Numeral: A      Literal: Estadístic      Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el mantenimiento de los aires acondicionados es realizado por otra área.

En la presente contratación, no incluye el servicio de mantenimiento de aire acondicionado.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	04/08/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:18:29

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Dice: El servicio tendrá una duración de setecientos setenta y cinco (775) días calendario, considerando cuarenta y cinco (45) días calendario de etapa pre-operativa y setecientos treinta (730) días calendario de la etapa operativa, plazo que iniciará con la firma del Acta de inicio de actividades, firmada entre PERUPETRO y el PROVEEDOR.

Solo con la finalidad de entender bien la duración total del proyecto, se entiende que son los primeros 45 días para la implementación, luego vienen 730 días que corresponde a la operación y dentro de estos 730 días, los ultimos 45 días se usaran para la operación y traslado de información al nuevo postor ganar en caso lo fuera, es decir, un total de 775 días como lo mencionan en el párrafo. Por favor confirmar si es correcto el entendimiento.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: Plazo Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Confirmado.

No obstante ello, conforme a lo señalado en el numeral 11 de los Términos Referencia, el pago se realiza en veinticuatro (24) armadas iguales mensuales, durante la etapa Operativa, con lo cual se cubrirá todo el alcance del servicio. Asimismo, las etapas Pre- operativa y Post-operativa, no constituyen costos adicionales para PERUPETRO.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20602503331	Fecha de envío :	04/08/2023
Nombre o Razón social :	WILLATEC S.A.C	Hora de envío :	15:14:23

**Observación: Nro. 27**

**Consulta/Observación:**

Especialista en Aplicaciones  
Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Telecomunicación o Ingeniería de computación o Ingeniería en Sistemas e Informática o Ingeniería Informática y Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería estadística e Informática.

Observación:  
Tomando en consideración que diversas universidades tienen diferente denominación a la formación académica que se requiere en los términos de referencia para el personal clave (Especialista en aplicaciones y base de datos), se solicita se tome en consideración la profesión de Ingeniería de Computación y Sistemas.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** B    **Literal:** B.3.1    **Página:** 40

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

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

Se acoge.

En atención a los principios de libre concurrencia y competencia establecidos en el artículo 2 de la Ley de Contrataciones del Estado, en relación a LOS ESPECIALISTAS, en la FORMACIÓN ACADÉMICA, se añade a la carrera de Ingeniería de Computación y Sistemas.

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

En relación al ESPECIALISTA EN APLICACIONES y ESPECIALISTA EN BASE DE DATOS, en la FORMACIÓN ACADÉMICA, se añade a la carrera de Ingeniería de Computación y Sistemas.

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20602503331	Fecha de envío :	04/08/2023
Nombre o Razón social :	WILLATEC S.A.C	Hora de envío :	15:14:23

**Observación: Nro. 28**

**Consulta/Observación:**

Especialista en Aplicaciones

Treinta (30) horas lectivas en Curso o Taller en Desarrollo de Software o Programación de aplicaciones Net o Java  
Treinta (30) horas lectivas en curso o taller en Oracle Database 11g o superior, o en Microsoft SQL 2012 o superior.

Observación:

Se precisa que la capacitación referente al curso o taller en Oracle o SQL es requerida también para el especialista de Base de Datos, por lo que sugerimos se suprima lo requerido o de lo contrario se tome en consideración la presentación de solo uno de los documentos de capacitación indicados en ambos párrafos, con el propósito de fomentar la participación de postores.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** B    **Literal:** B.3.2    **Página:** 41

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

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

No se acoge.

Tomando en consideración que el personal clave es aquel que resulta esencial para la ejecución de la prestación, es necesario garantizar la capacitación mínima requerida en las Bases, más aún considerando que en las Bases se ha previsto los niveles de servicio; todo ello, a fin de cumplir con la finalidad pública de la contratación.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20602503331	Fecha de envío :	04/08/2023
Nombre o Razón social :	WILLATEC S.A.C	Hora de envío :	15:14:23

**Observación: Nro. 29**

**Consulta/Observación:**

Especialista de Base de Datos

Treinta (30) horas lectivas en Curso o taller en administración y/o soporte y/o desarrollo de aplicaciones Oracle.

Treinta (30) horas lectivas en curso o taller en Oracle Database 11g o superior, o en Microsoft SQL 2012 o superior.

**Observación:**

Hoy en día las organizaciones emplean diferentes plataformas de base de datos en su arquitectura o sistema de información, es así que estos manejadores de datos mas requeridos en el mercado como es el SQL y Oracle, ambos ofrecen características similares, tomando en consideración las responsabilidades para el personal clave establecidas en los términos de referencia, con el propósito de fomentar la mayor la participación de postores, se solicita que la capacitación requerida para dicho profesional sea tal como sigue:

Treinta (30) horas lectivas en Curso o taller en administración y/o soporte y/o desarrollo de aplicaciones Oracle y/o curso o taller en Oracle Database 11g o superior, o en Microsoft SQL 2012 o superior.

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

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

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

No se acoge.

Se mantiene el requerimiento, debido a que en PERUPETRO contamos con el ERP Oracle, razón por la cual necesario que el personal propuesto cumpla con la capacitación requerida en las Bases; asimismo, se cuenta con otros desarrollos en el Orable, por lo que se requiere que el personal propuesto cuente con capacitación en Oracle Database 11g o superior, o en Microsoft SQL 2012 o superior.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20602503331	Fecha de envío :	04/08/2023
Nombre o Razón social :	WILLATEC S.A.C	Hora de envío :	15:14:23

**Observación: Nro. 30**

**Consulta/Observación:**

Especialista de Base de Datos

Treinta (30) horas lectivas en Curso o taller en administración y/o soporte y/o desarrollo de aplicaciones Oracle.

Treinta (30) horas lectivas en curso o taller en Oracle Database 11g o superior, o en Microsoft SQL 2012 o superior.

Especialista en Aplicaciones

Treinta (30) horas lectivas en Curso o Taller en Desarrollo de Software o Programación de aplicaciones Net o Java

Treinta (30) horas lectivas en curso o taller en Oracle Database 11g o superior, o en Microsoft SQL 2012 o superior.

Observación:

Tomando en consideración que hoy en día los cursos de capacitación cuentan con un mínimo de 20 horas según la institución educativa donde se dicte, a fin de fomentar la mayor participación de postores, se solicita se tome en consideración para todos los cursos o talleres de capacitación requeridos se considere un mínimo de veinte (20) horas lectivas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: B.3.2 Página: 41

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

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

No se acoge.

En la etapa de indagación de mercado no se ha encontrado limitantes a la pluralidad de postores. Los proveedores que cotizaron manifestaron que cumplen con el requerimiento.

La cantidad de horas requeridas (30 horas lectivas), no resulta desproporcionada, por el contrario, es razonable y congruente con el requerimiento a fin de garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20602503331	Fecha de envío :	04/08/2023
Nombre o Razón social :	WILLATEC S.A.C	Hora de envío :	15:14:23

**Observación: Nro. 31**

**Consulta/Observación:**

a) Especialista en Aplicaciones

Experiencia de tres (03) años en desarrollo de software con programación de aplicaciones Net o Java con base de datos (Oracle, SQL).

b) Especialista de Base de Datos

Tres (3) años como administrador de bases de datos (ORACLE, Microsoft SQL, otros), o en Desarrollo de Sistemas de Información o aplicaciones basadas en Base de Datos Oracle, Microsoft SQL.

**Observación:**

Tomando en consideración diferentes pronunciamientos OSCE respecto al cargo del personal clave (uno de ellos el PRONUNCIAMIENTO N° 075-2021/OSCE-DGR), se solicita precisar que se validara la experiencia de los profesionales requeridos como personal clave independientemente de su cargo o puesto indicado en su certificado o constancia de trabajo, siempre que cumpla con las actividades (responsabilidades para su caso) y/o funciones propias de los puestos requeridos en los TDR.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: B      Literal: B.4      **Página: 42**

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

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

Se acoge parcialmente

Lo que se busca es que los especialistas (personal clave) tengan la experiencia requerida en las Bases.

Conforme a lo señalado en la nota de las Bases (B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE), al calificar la experiencia del personal , se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

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

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código : 20602503331

Nombre o Razón social : WILLATEC S.A.C

Fecha de envío : 04/08/2023

Hora de envío : 15:14:23

**Observación: Nro. 32**

**Consulta/Observación:**

Experiencia del postor en la especialidad

Se consideran servicios similares a cualquiera de los siguientes servicios:

- Servicios de Mesa de ayuda y/o de Service Desk y/o Helpdesk,
- Outsourcing y/o tercerización de mesa de ayuda y/o soporte técnico.
- Implementación de soluciones para la gestión de incidentes y/o requerimientos de aplicaciones y/o infraestructura tecnológica.
- Servicio de Outsourcing de Service Desk y Soporte Técnico.
- Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico.
- Servicio de Mesa de Servicio y/o Soporte en sitio.
- Servicio para la Ejecución de Actividades de Carácter Informático Mesa de Ayuda.
- Soporte

de equipos, Arrendamiento y soporte informatico, Administración de correo y soporte (dentro de servicio de actividades de carácter informatico)

Servicio de cableado estructurado, instalación y configuración (dentro del servicio de Outsourcing y/o tercerización de mesa de ayguda y/o soporte técnico).

Renovación de dominio Técnico de usuarios finales.

**Observación:**

En relación a los servicios similares para acreditar la experiencia del postor debemos manifestar que los comprobantes de pago no necesariamente describen los servicios tal y como se encuentran redactados en las presentes bases, no obstante se observa que algunos servicios tienen un denominación general.

En ese orden de ideas agradeceremos al comité se sirva confirmar que serán considerados válidos los siguientes servicios por encontrarse dentro de la denominación general según el siguiente detalle:

Servicio de mantenimiento corporativo (dentro del servicio Soporte técnico de usuarios finales).

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3      **Literal:** C      **Página:** 43

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

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

Se acoge

A fin de fomentar la pluralidad de postores, y en atención a los principios de libre concurrencia y competencia, se acepta como similar el:

Servicio de mantenimiento corporativo, siempre y cuando acredite que sea del servicio de Soporte técnico de usuarios finales.

No obstante ello, en adición a las maneras de acreditar la experiencia del postor señalada de manera clara en las Bases, el postor puede presentar la documentación adicional (complementaria) que estime pertinente (términos de referencia, entre otros), a fin de acreditar la experiencia requerida.

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

**C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Se añade como servicios similares:

Servicio de mantenimiento corporativo, siempre y cuando acredite que sea del servicio de Soporte técnico de usuarios finales.



Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-27-2022-PERUPETRO-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES

Ruc/código :	20604146861	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	CLOUD CORP S.A.C.	Hora de envío :	21:43:42

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Para la Etapa Pre-Operativa. Sírvase precisar el listado y situación de la información técnica (Manuales de Uso, Instructivos, Diseño y Arquitectura, Casos de Uso, Topología de servidores, Diagrama de entidad relación) que posee PERUPETRO de los aplicativos y sistemas de información, debido a que solo se cuenta con 45 días de transición de información y/o autocapacitación.

En el caso de tener información no actualizada sírvase indicar que tipo de soporte técnico y/o referencias de fabricante dispone PERUPETRO. Caso contrario el plazo de 45 días para esta etapa podrá ser ampliada con el consenso de ambas partes.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 6.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

PERUPETRO cuenta con manuales de uso, instructivos, diseño, arquitectura, casos de uso, topología de servidores, diagrama de red, entre otros, los mismos que serán proporcionados al CONTRATISTA.

No se cuenta con información no actualizada.

La ampliación de plazo procede únicamente en las situaciones previstas en la norma de contrataciones.

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

null