

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Confirmar que el plazo de prestación del servicio de treinta y seis (36) meses no incluye el periodo de implementación

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1.8 **Literal:** NA **Página:** 13
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el plazo de la prestación del servicio de soporte y help desk es de Treinta y seis (36), no incluye ningun periodo de implementacion.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Confirmar que el pago por el servicio de mesa de ayuda se dará en treinta y seis (36) armadas mensuales correspondiente a los meses de operación y el pago por el servicio de mantenimiento y soporte al que hacen mención que se realizará en dieciocho (18) armadas bimestrales corresponde a los servicios de mantenimiento preventivo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: NA **Página:** 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado, el pago por el servicio de Servicio de Soporte y Helpdesk se realizará en Dieciocho (18) armadas bimestrales por montos iguales, previa conformidad por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información. El mantenimiento preventivo se encuentra dentro del servicio de mesa de ayuda, por ende, no tiene un pago diferenciado.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En relación a la cantidad de personal que deberá asignar el postor al servicio, confirmar que la cantidad que figura es la cantidad mínima referencial requerida por la SUNARP.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NA Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que dicha información está de forma clara y precisa en el numeral 3.2 de las bases en los Requisitos de Calificación: El postor asignará el siguiente personal clave, Tres (03) especialistas técnicos, tres (03) Operadores, Un (01) Supervisor de Servicio de Soporte Help Desk, Un (01) especialista en monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad TI, Un (01) Jefe de Proyectos (durante la fase inicial del servicio - 3 Meses), los cuales deben cumplir con los requisitos establecidos en el mismo numeral.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Confirmar que se considera un tiempo de implementación de 02 meses que está por fuera de los 36 meses de operación del servicio

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NA Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, debido a que no se ha considerado un plazo de implementación, esto debido a que la herramienta de mesa de ayuda será proporcionada por Sunarp.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Confirmar que el personal de Nivel I (Soporte telefónico) estará ubicado en las oficinas de SUNARP y que la SUNARP facilitará la central telefónica, herramienta de grabación de llamadas, headset , IVR y ACD)

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.2.2. **Literal:** NA **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente, el personal Nivel I estará ubicado en las Oficinas de la Sede Central SUNARP, quien facilitara los siguientes componentes, central telefónica, IVR , ACD y grabación de llamadas para el desarrollo de las atenciones. El contratista deberá considerar los Headsets para el uso de su personal operador.

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

En la oportunidad de la integración de las bases el numeral 5.2.2 de los Terminos de Referencia quedara de la siguiente manera:

Nivel I (Soporte Telefonico): Son aquellos incidentes o requerimientos que serán solucionados por el operador Help Desk, vía telefónica o remota. El cual estará a cargo de los tres (03) operadores.

(usuarios internos y externos); al respecto la SUNARP facilitara los siguientes componentes, central telefónica, IVR , ACD y grabación de llamadas para el desarrollo de las atenciones. El contratista deberá considerar los Headsets para el uso de su personal operador.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Confirmar que la SUNARP brindará el acceso a toda la data y reportería de las herramientas provistas por la SUNARP para poder construir los informes del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.2.2. **Literal:** NA **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, la SUNARP brindará el acceso a toda la data y reportería de las herramientas que formen parte de este servicio, para que puedan construir los informes del servicio.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Confirmar que el Nivel III (Soporte en monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad TI) se brindará desde las oficinas de la SUNARP y que la SUNARP brindará las herramientas necesarias para la gestión del especialista.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.2. Literal: NA **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, el Nivel III se brindará desde las oficinas de la SUNARP. La entidad brindará la herramienta de Monitoreo SNMP para el monitoreo de los equipos de red y seguridad, el contratista deberá proveer a su personal del equipamiento necesario para el cumplimiento del servicio.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

En relación al software utilizado en la mesa de ayuda. Por favor precisar qué herramienta ITSM se utilizará en el servicio y qué herramienta de control remoto utiliza actualmente.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2. Literal: NA Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la SUNARP brindará el software de Mesa de Ayuda que ha sido desarrollado e implementado por el equipo de desarrollo de la institución, debiendo únicamente el postor brindar el software de acceso remoto hasta un máximo de 05 usuarios concurrentes, durante las atenciones a personal que labora en TELETRABAJO, el software deberá permitir acceso remoto y deberá requerir la aceptación del lado remoto para el acceso de soporte. Respecto de la herramienta de control remoto, el postor deberá proponer la que cumpla con lo requerido en las bases, no siendo válido el uso de software open source o software cuya licencia de uso no permita, la herramienta que actualmente utilizamos es teamviewer.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Qué herramienta utiliza y facilitará SUNARP para la gestión de este servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.4.3.2 **Literal:** D. Gestión **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la SUNARP utiliza un software de gestión de solicitudes en la Mesa de Ayuda, el cual fue desarrollado e implementado por el equipo de desarrollo de la entidad.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Dentro de la organización inicial requerida, qué perfil asume el rol de gestor de inventario? o en su defecto se requiere un recurso adicional dedicado a esta gestión?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.3.2 Literal: D. Gestión Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la gestión de inventario es una labor considerada como parte del servicio, no está asignada a un rol específico del servicio, debiendo el contratista asignar o distribuir a su personal el cumplimiento de esta labor.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Qué herramienta utiliza y facilitará SUNARP para el control del software instalado?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.3.2 Literal: D. Gestión **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que a la fecha, la SUNARP no cuenta con una herramienta tecnológica, por lo que dicha actividad se realiza con una bitácora de atención.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Por favor precisar la lista de herramientas que brindará la SUNAR para el Especialista en monitoreo de servicios de infraestructura de red y seguridad.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.4.3.3. **Literal:** NA **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la entidad proveerá una Herramienta de Monitoreo SNMP.

En la oportunidad de la integración de bases el numeral 5.4.3.3 de los Términos de Referencia quedará de la siguiente manera: 5.4.3.3 Nivel III ¿ Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura de Red y Seguridad

Este servicio tiene la responsabilidad de garantizar que la red funcione sin problemas y sin incidentes de seguridad. Esto implica tareas desde la supervisión y el mantenimiento, hasta la gestión de incidentes de seguridad. Entre las principales funciones que deberá tener a cargo serán las siguientes:

-Supervisión constante de conectividad y operatividad de servicios de red , emisión de informes periódicos (cada hora del horario laboral) a los Especialistas de la OTI , vía correo electrónico. El proveedor deberá presentar una propuesta de plantillas, las cuales deberán ser sometidas a la aprobación de la Oficina de Tecnología de Información. Esta propuesta de plantillas debe ser entregada en un plazo no superior a los 10 días posteriores a la firma del contrato.

-Detección de problemas de red y seguridad.

- Mantenimiento proactivo de los dispositivos de Red

-Apoyo en la resolución de problemas de red y seguridad.

-Análisis de rendimiento de la infraestructura de red y seguridad.

-Gestión de incidentes de seguridad informática (registro, seguimiento, definición de procedimientos de atención y documentación de lecciones aprendidas)

- Apoyo en implementación de lineamientos y políticas de seguridad

- La entidad proveerá una Herramienta de Monitoreo SNMP

- En el monitoreo de servicios 5 enlaces WAN, 3 switches core, 18 switches de borde. La entidad cuenta con sistemas de monitoreo SNMP para dicho equipamiento. En cuanto a equipamiento de seguridad se incluyen 6 Firewalls.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Por favor indicar el periodo considerado de implementación. Durante este periodo se reclutará, seleccionará e incorporará al personal, así mismo se elaborarán procedimientos operativos internos y se tomará conocimiento de los procedimientos operativos del servicio actual. Luego una vez contratado al equipo, llevarán un periodo de formación y conocimiento en campo sobre la cobertura de equipos y áreas de soporte del servicio, así mismo sobre las herramientas que facilitará la SUNARP. Sugerimos que el periodo de implementación no sea menor a dos meses.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: NA **Página:** 33
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, el servicio iniciará al día siguiente de la firma del contrato por ser de necesidad de la entidad para mantener continuidad en las labores de soporte, debiendo realizar la transferencia de conocimiento a los 07 días de suscrito el contrato en coordinación con el contratista, no se considera plazo de implementación debido a que las herramientas a utilizar ya están implementadas.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Confirmar si se requiere un inventario de inicial de hardware y software o si en su defecto la SUNARP entregará el inventario actualizado sobre el cuál se deberá continuar la gestión del servicio actual.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 16 **Literal:** NA **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, la SUNARP entregará el inventario del parque informático, el cual deberá estar actualizado con los cambios que se realicen por parte de postor, debiendo mantener el orden para su correspondiente ubicación.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Confirmar si se puede presentar un esquema de pago mensual en lugar de armadas bimestrales.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 17 **Literal:** NA **Página:** 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, el pago se realizara en 18 armadas bimestrales durante los 36 meses que dure el contrato.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Confirmar que el trabajo que realizará el personal será dentro de oficina.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 30 **Literal:** NA **Página:** 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el servicio se realizará dentro de las instalaciones de SUNARP-Sede Central conforme a lo indicado en las bases numeral 15.

Principalmente el lugar donde se desarrollará el servicio será en los locales de: Sede San Isidro: Av. Pardo y Aliaga 695 - San Isidro. Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

Sede de Surco: Av. Primavera 1878- Santiago de Surco, y/o el local donde se designa de acuerdo con los requerimientos de atención indicados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Indicar si en el centro de labores hay alguna exposición a riesgos que requiera considerar Equipos de Protección Personal para el equipo de trabajo. Si fuera el caso por favor precisar qué equipos de Protección Personal se deben considerar.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 30 Literal: NA **Página:** 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto se precisa que el servicio será de soporte y mantenimiento a realizar en las instalaciones de la SUNARP, lo cual incluye el traslado de equipos para su revisión/asignación, debiendo el personal contar con su SCTR. Respecto del EPP de referencia serán los necesarios para manipular equipo de cómputo (PCs, Impresoras, Escaners, Monitores, UPS personal, Laptops, Fuentes de Alimentación, Periféricos de cómputo).

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

En relación a los servicios de cableado, por favor, confirmar que se considera servicios de cableado dentro de oficina, que no requieren trabajos de albañilería o drywall y que la SUNARP brindará todas las facilidades para su ejecución.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 30 Literal: NA **Página:** 38
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma , y se precisa que en el servicio de cableado no se requiere trabajos de albañilería o drywall, dado que la SUNARP cuenta con un servicio contratado de Mantenimiento. La SUNARP brindará las facilidades para su ejecución.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

En relación a los servicios de cableado, por favor, confirmar que se considera servicios únicamente de cable UTP.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 30 Literal: NA Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, y se precisa que el servicio debe considerar la mano de obra y componentes (RJ-45. Jack, roseta toma datos, canaletas, etc) necesarios, con excepción del cable de red, el cual será provisto por la entidad. La categoría de los componentes de cableado será Cat 6.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Por favor, necesitamos que nos compartan la siguiente información: cantidad de equipos por sede

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** NA **Literal:** NA **Página:** 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto se precisa que la distribución por sedes Av. Primavera 1878 Surco 324 equipos Av. Pardo y Aliaga 695 San Isidro 144 Siendo un total de 468 equipos.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Por favor, necesitamos que nos compartan la siguiente información: cantidad de atenciones en promedio al mes, de soporte presencial.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: NA Literal: NA Página: NA

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el total de atenciones de manera presencial en promedio es 405.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Por favor, necesitamos que nos compartan la siguiente información: cantidad de atenciones en promedio al mes, de soporte remoto.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: NA Literal: NA Página: NA

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el total de atenciones de manera remota en promedio es 252.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Por favor, necesitamos que nos compartan la siguiente información: distribución en promedio al mes de tickets tipo incidentes y tipo requerimientos y tipo consulta.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: NA Literal: NA Página: NA

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la distribución en promedio por mes por tipo de ticket es la siguiente:

Incidente: 303

Requerimientos: 101

Consultas: 2

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Por favor, necesitamos que nos compartan la siguiente información: el 80/20 o top 10 de categoría tipo incidentes

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: NA Literal: NA Página: NA

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a la consulta se precisa lo siguiente:

CATEGORIA	CANTIDAD
-----------	----------

Programa Basico para Computadoras:	91
------------------------------------	----

Redes:	87
--------	----

Impresora:	58
------------	----

Computadora:	24
--------------	----

Partes de Computadora:	24
------------------------	----

Sistema de Gestion Documental:	23
--------------------------------	----

VPN:	22
------	----

Escaner:	10
----------	----

SIGA WEB:	09
-----------	----

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Por favor, necesitamos que nos compartan la siguiente información: el 80/20 o top 10 de categoría tipo requerimientos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: NA Literal: NA Página: NA

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a la consulta se precisa lo siguiente:

CATEGORIA/ CANTIDAD

Requerimiento de Hardware: 112

Programa Basico para Computadora:67

Redes:53

Sistema de Gestion Documental: 41

Reniec: 37

Computadora : 34

Impresora : 19

Proyector : 18

VPN : 14

Partes de Computadora : 11

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Sobre la formación del "Coordinador de Mesa de Ayuda". Confirmar que se podrá considerar también Técnico Titulado en carreras de computación e informática, sistemas, computación o afines.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: NA Literal: B.1.1 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma debido que para el puesto de coordinador se requiere un profesional con una educación, responsabilidades y habilidades diferentes a la de un técnico , y se precisa que para Coordinador de Mesa de Ayuda deberá contar con Título de Ingeniero titulado en alguna de las siguientes especialidades de ingeniería: de Sistemas o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Computación y Sistemas o electrónica.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Sobre la formación del "Coordinador de Mesa de Ayuda". Confirmar que se podrá considerar también grado de Bachiller.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.1 Literal: NA **Página:** 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, y se precisa que para Coordinador de Mesa de Ayuda deberá contar con Título de Ingeniero titulado en alguna de las siguientes especialidades de ingeniería: de Sistemas o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Computación y Sistemas.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Sobre la formación del "Coordinador de Mesa de Ayuda". Confirmar que se podrá considerar como carreras universitarias de ingeniería también las siguientes: computación y sistemas, industrial, electrónica, computación o afines.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.1 Literal: NA **Página: 42**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma Parcialmente, y se aceptará también como carrera profesional, Computación y Sistemas, electrónica , la carrera de industrial no será considerada debido a que las capacidades profesionales no forman parte del ámbito del este servicio, ni tampoco se considerará lo de "afines" debido a que genera imprecisión en las bases.

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

En la oportunidad de la Integración de las Bases el literal B.1.1 quedara de la siguiente manera en la Formación Académica del Coordinador de Mesa de Ayuda:

Ingeniero titulado en alguna de las siguientes especialidades de ingeniería: de Sistemas o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Computación y Sistemas.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Sobre la formación del "Técnico de servicio", confirmar que se pueden considerar como carrera técnicas también las siguientes: computación, informática o afines.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.1 Literal: NA **Página:** 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente lo indicado por el participante que se detalla que los Requisitos de Calificación de los Termionos de Referencia, asimismo se precisa que no se aceptaran carreras afines pues genera imprecision en las bases.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Sobre la formación del "Técnico de servicio", confirmar que al igual que todo el personal solicitado en bases, se requiere que cuente con título técnico en las especialidades de: computación, sistemas, informática o afines.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.1 Literal: NA **Página: 42**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente lo indicado por el participante que se detalla que los Requisitos de Calificación de los Términos de Referencia, asimismo se precisa que no se aceptaran carreras afines pues genera imprecisión en las bases.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

En relación al perfil del "Especialista en monitoreo de servicios e infraestructura de red y seguridad". Por la formación complementaria solicitada y descripción de funciones en el mercado hay especialistas con formación técnica. Por favor confirmar que también se puede considerar a "Técnicos Titulados "en las especialidades de : Computación, sistemas, informática, redes, redes y comunicaciones o afines.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** B.1.1 **Literal:** NA **Página:** 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente la consulta, y se precisa que se aceptarán adicionalmente Técnicos Titulados "en las especialidades de : Computación, sistemas, informática, redes, redes y comunicaciones o afines, no se aceptará lo de lo de "afines" debido a que genera imprecisión en las bases.

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

En la oportunidad de las bases integradas el literal B.1.1. de los Requisitos de Calificación de los Terminos de Referencia quedara de la siguiente manera:

ESPECIALISTA EN MONITOREO DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE RED Y SEGURIDAD (Cantidad: 1)
Contar con grado de instrucción mínimo de bachiller en Ingeniería Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o Informática o Computación o ingeniería industrial o ingeniería de redes y comunicaciones o Ingeniería de sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Computo o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas y Computación.

Técnicos Titulados "en las especialidades de : Computación, sistemas, informática, redes, redes y comunicaciones.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Para el Coordinador de Mesa de Ayuda. Confirmar que los cursos que no son verificables a través de internet pueden ser cursos internos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.2 Literal: NA **Página: 43**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, en consideración a que la consulta formulada no está claramente definida respecto de la definición de cursos internos y su aceptación generaría imprecisión en las bases.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Para el Coordinador de Mesa de Ayuda. Confirmar que se puede considerar cursos de autoaprendizaje llevados por internet, esto cada vez que solicitan que el personal tenga años de experiencia que evidencia la práctica de su conocimiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.2 Literal: NA **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, la consulta no es formulada de manera clara, y se precisa que la experiencia no puede ser reemplazada por cursos de capacitación en cualquiera de sus distintas modalidades.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Para el Técnico de mesa de ayuda. Confirmar que los cursos que no son verificables a través de internet pueden ser cursos internos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.2 Literal: NA **Página: 43**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, en consideración a que la consulta formulada no está claramente definida respecto de la definición de cursos internos y su aceptación generaría imprecisión en las bases.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Para el Técnico de mesa de ayuda. Confirmar que se puede considerar cursos de autoaprendizaje llevados por internet, esto cada vez que solicitan que el personal tenga años de experiencia que evidencia la práctica de su conocimiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.2 Literal: NA **Página: 43**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, la consulta no es formulada de manera clara, y se precisa que la experiencia no puede ser reemplazada por cursos de capacitación en cualquiera de sus distintas modalidades.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Para el Operador de mesa de ayuda. Confirmar que los cursos pueden ser internos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** B.1.2 **Literal:** NA **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, en consideración a que la consulta formulada no está claramente definida respecto de la definición de cursos internos y su aceptación generaría imprecisión en las bases.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Para el Operador de mesa de ayuda. Confirmar que se puede considerar cursos de autoaprendizaje llevados por internet, esto cada vez que solicitan que el personal tenga años de experiencia que evidencia la práctica de su conocimiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.2 Literal: NA **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, la consulta no es formulada de manera clara, y se precisa que la experiencia no puede ser reemplazada por cursos de capacitación en cualquiera de sus distintas modalidades.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Para el Especialista en monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad. Confirmar que se puede considerar cursos de autoaprendizaje llevados por internet, esto cada vez que solicitan que el personal tenga años de experiencia que evidencian la práctica de su conocimiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** B.1.2 **Literal:** NA **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, la consulta no es formulada de manera clara, y se precisa que la experiencia no puede ser reemplazada por cursos de capacitación en cualquiera de sus distintas modalidades.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Para el Especialista en monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad. Confirmar que se puede presentar una declaración jurada de conocimiento por parte del especialista en lugar de los certificados en CCNA.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.2 Literal: NA **Página:** 43
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, debe presentarse el certificado requerido en las bases, esto debido a la importancia de las actividades a realizar ,las cuales requieren una demostración inequívoca de conocimientos en el curso CCNA Routing & Switching.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Se requiere que nos compartan todo el inventario de electrónica de redes que formará parte de la gestión y monitoreo del "Especialista en monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad". Precisar cantidad de equipos por tipo de equipo.

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se incluirá en el monitoreo de servicios 5 enlaces WAN, 3 switches core, 18 switches de borde. La entidad cuenta con sistemas de monitoreo SNMP para dicho equipamiento. En cuanto a equipamiento de seguridad se incluyen 6 Firewalls.

En la oportunidad de las bases integradas el punto 5.4.3.3 de los Términos de Referencia quedara de la siguiente manera:
Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura de Red y Seguridad

Este servicio tiene la responsabilidad de garantizar que la red funcione sin problemas y sin incidentes de seguridad. Esto implica tareas desde la supervisión y el mantenimiento, hasta la gestión de incidentes de seguridad. Entre las principales funciones que deberá tener a cargo serán las siguientes:

- Supervisión constante de conectividad y operatividad de servicios de red , emisión de informes periódicos (cada hora del horario laboral) a los Especialistas de la OTI , vía correo electrónico. El proveedor deberá presentar una propuesta de plantillas, las cuales deberán ser sometidas a la aprobación de la Oficina de Tecnología de Información. Esta propuesta de plantillas debe ser entregada en un plazo no superior a los 10 días posteriores a la firma del contrato.
- Detección de problemas de red y seguridad.
- Mantenimiento proactivo de los dispositivos de Red
- Apoyo en la resolución de problemas de red y seguridad.
- Análisis de rendimiento de la infraestructura de red y seguridad.
- Gestión de incidentes de seguridad informática (registro, seguimiento, definición de procedimientos de atención y documentación de lecciones aprendidas)
- Apoyo en implementación de lineamientos y políticas de seguridad.
- La entidad proveerá una Herramienta de Monitoreo SNMP.
- En el monitoreo de servicios 5 enlaces WAN, 3 switches core, 18 switches de borde. La entidad cuenta con sistemas de monitoreo SNMP para dicho equipamiento. En cuanto a equipamiento de seguridad se incluyen 6 Firewalls.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Se requiere que nos compartan el mapa de enlaces que formará parte de la gestión y monitoreo del "Especialista en monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad". Precisar cantidad de equipos por tipo de equipo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: NA Literal: NA Página: NA

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a la consulta se precisa que el mapa de enlaces es información confidencial por lo que esta información será proporcionada al postor que obtenga la buena pro, y considerando que se ha precisado en la respuesta a la consulta N° 40 de la siguiente manera:

En el monitoreo de servicios 5 enlaces WAN, 3 switches core, 18 switches de borde. La entidad cuenta con sistemas de monitoreo SNMP para dicho equipamiento. En cuanto a equipamiento de seguridad se incluyen 6 Firewalls.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Para el Jefe de Proyecto. Confirmar que se puede considerar cursos de autoaprendizaje llevados por internet, esto cada vez que solicitan que el personal tenga años de experiencia que evidencia la práctica de su conocimiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.2 Literal: NA **Página:** 43
Artículo o norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, la consulta no es formulada de manera clara, y se precisa que la experiencia no puede ser reemplazada por cursos de capacitación en cualquiera de sus distintas modalidades.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Confirmar que para la acreditación de cursos llevados en internet se podrá presentar la inscripción o matrícula en el curso así como el resultado aprobado y/o documento de participación.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.2 Literal: NA **Página: 43**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, los cursos de capacitación se deben presentar los certificados de culminación de cursos requeridos en bases a fin de garantizar que los especialistas a cargo del servicio tengan los conocimientos solicitados. Asimismo se precisa que la acreditación de los cursos se establecen de acuerdo a las bases estandar del OSCE.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Confirmar que para el "Operador de mesa de ayuda están solicitando 03 años de experiencia como técnico de soporte remoto y/o presencial. No está claro el requerimiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1.3 Literal: NA Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, se precisa lo indicado en los requisitos de calificación Para el Operador de mesa de ayuda

- Experiencia laboral mínima de Dos (02) años realizando labores de técnico o especialista u operador, de atención o recepción de solicitudes de soporte informático o mesa de ayuda o helpdesk.
- Experiencia en atención telefónica en centros de soporte, mínimo un (01) año.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:31:00

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Para el "Especialista en monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad" solicitan experiencia laboral en la implementación de proyectos tecnológicos o proyectos de infraestructura o seguridad informática, sin embargo no dejan claro que se válida la experiencia en posiciones similares como "Especialista de monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad. Y revisando el alcance del requerimiento sumará más la experiencia de perfil que realice la prestación del servicio y no solo de alguien que venga con experiencia de participar en implementaciones. En ese sentido por favor confirmar que el requerimiento puede quedar de la siguiente manera:
"Experiencia laboral mínima de Tres (03) años en la implementación de proyectos tecnológicos y/o proyectos de infraestructura de red y/o proyectos de seguridad informática o en la operación y/o gestión de monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad".

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** B.1.3 **Literal:** NA **Página:** 44
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, a su vez se precisa lo indicado en los requisitos de calificación debiendo contar el Especialista en monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad Experiencia laboral mínima de Tres (03) años en la implementación de proyectos tecnológicos y/o proyectos de infraestructura de red y/o proyectos de seguridad informática.

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

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20472619374	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	DC TECH SAC	Hora de envío :	21:56:04

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

En el párrafo 2 de Importante se indica que las Mypes puedes otorgar como garantía de Fiel Cumplimiento el 10% del monto de contrato, porcentaje que sera retenido por la entidad durante la 1era mitad del numero de pagos a realizar de forma prorrateada en cada pago. Esto, ¿aplica para este concurso?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2.1 Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a la consulta se precisa que para este concurso públicos las MYPES podrán otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20472619374	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	DC TECH SAC	Hora de envío :	21:56:04

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Precisar cobertura del horario del servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.4.1 Literal: A. **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa lo siguiente: El horario de atención del servicio será de lunes a viernes en horario de 07:30 am a 05:30 pm (para cubrir el horario de atención deberá asignarse los turnos correspondientes para que al menos 1 técnico atienda desde las 7:30am y de similar manera al menos 1 técnico atienda hasta las 5:30pm)
(para cubrir el horario de atención deberá asignarse los turnos correspondientes para que al menos 1 técnico atienda desde las 7:30am y de similar manera al menos 1 técnico atienda hasta las 5:30pm)

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20472619374	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	DC TECH SAC	Hora de envío :	21:56:04

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Se indica obsejto de soporte local de San Isidro y Santiago de Surco y/o el local donde se defina de acuerdo a los requerimientos de atención planificados por OTI. Precisar si hay un local adicional?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.4.2 Literal: C. **Página: 26**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las sedes de atención estarán ubicadas en Av. Primavera 1878, Santiago de Surco, y Av. Pardo y Aliaga 695, San Isidro. Es importante destacar que los locales son arrendados y, por ende, podría haber un cambio de dirección dentro de los plazos del servicio, limitado a la zona de Lima Metropolitana.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20472619374	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	DC TECH SAC	Hora de envío :	21:56:04

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

El Contratista deberá realizar planes periódicos (trimestrales) de revisión, detección y eliminación de software no autorizado por SUNARP y que haya sido instalado en cualquiera de los equipos, SUNARP. Precisar si la ENTIDAD cuenta con un software de inventario de equipos?

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.4.2 **Literal:** E. **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto, se precisa que la entidad se encuentra gestionando el procedimiento correspondiente para la compra de un software de inventario o de la implementación de un software propietario.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20472619374	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	DC TECH SAC	Hora de envío :	21:56:04

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Supervisión constante de conectividad y operatividad de servicios de red , emisión de informes periódicos (cada hora del horario laboral) a los Especialistas de la OTI , vía correo electrónico. Precisar si se cuenta con una plantilla para la emisión de estos informes periodicos o deberan ser elaborados por el proveedor?

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.4.3.3 **Literal:** 5.4.3.3 **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el proveedor deberá presentar una propuesta de plantillas, las cuales deberán ser sometidas a la aprobación de la Oficina de Tecnología de Información. Esta propuesta de plantillas debe ser entregada en un plazo no superior a los 10 días posteriores a la firma del contrato.

En la oportunidad de la integración de bases el numeral 5.4.3.3 de los Términos de Referencia quedara de la siguiente manera:

5.4.3.3 Nivel III

Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura de Red y Seguridad

Este servicio tiene la responsabilidad de garantizar que la red funcione sin problemas y sin incidentes de seguridad. Esto implica tareas desde la supervisión y el mantenimiento, hasta la gestión de incidentes de seguridad. Entre las principales funciones que debiera tener a cargo serán las siguientes:

- Supervisión constante de conectividad y operatividad de servicios de red , emisión de informes periódicos (cada hora del horario laboral) a los Especialistas de la OTI , vía correo electrónico. El proveedor deberá presentar una propuesta de plantillas, las cuales deberán ser sometidas a la aprobación de la Oficina de Tecnología de Información. Esta propuesta de plantillas debe ser entregada en un plazo no superior a los 10 días posteriores a la firma del contrato.
- Detección de problemas de red y seguridad.
- Mantenimiento proactivo de los dispositivos de Red
- Apoyo en la resolución de problemas de red y seguridad.
- Análisis de rendimiento de la infraestructura de red y seguridad.
- Gestión de incidentes de seguridad informática (registro, seguimiento, definición de procedimientos de atención y documentación de lecciones aprendidas)
- Apoyo en implementación de lineamientos y políticas de seguridad.
- La entidad proveerá una Herramienta de Monitoreo SNMP.
- En el monitoreo de servicios 5 enlaces WAN, 3 switches core, 18 switches de borde. La entidad cuenta con sistemas de monitoreo SNMP para dicho equipamiento. En cuanto a equipamiento de seguridad se incluyen 6 Firewalls.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20472619374	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	DC TECH SAC	Hora de envío :	21:56:04

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Precisar si las penalidades serán aplicadas desde el primer mes? O indicar desde cuando rigen las penalidades

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 22. **Literal:** 22. **Página:** 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto, se precisa que las penalidades serán consideradas desde el primer mes de inicio del servicio.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20472619374	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	DC TECH SAC	Hora de envío :	21:56:04

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Precisar el tiempo de transición

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 22. **Literal:** 22. **Página:** 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto, el área usuaria indica que no es clara la consulta formulada, a lo que se refiere el tiempo de transición.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20472619374	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	DC TECH SAC	Hora de envío :	21:56:04

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Los procedimientos, instructivos y documentación deberán considerar lo siguiente:

¿ Identificación de los usuarios de sunarp internos y externos. Dicho registro debe contener nombre y apellido, área, correo electrónico, dirección IP, local, anexo y código patrimonial de los equipamientos asignados. Precisar que la Entidad cuenta con algun reporte o inventario inicial que nos permita obtener la información solicitada, ya que según indica las bases existen usuarios que realizan teletrabajo y que requieren ser identificados.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.1 Literal: 5.3 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto, se precisa que la entidad cuenta con una herramienta de mesa de ayuda propietaria que permite identificar a los usuarios internos, externos, nombre, apellidos , correo electrónico , dirección IP, local, anexo, si el usuario realiza trabajo presencial o remoto ,con respecto al código patrimonial e inventario de equipamiento es llevado de manera manual por el Contratista de mesa de ayuda.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20472619374	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	DC TECH SAC	Hora de envío :	21:56:04

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Asimismo, se precisa del servicio en horario continuado ininterrumpido de 08:00 A.M. a 05:00 P.M. de lunes a viernes. Adicionalmente, según la necesidad de la SUNARP podrá solicitar el cambio de horario de un especialista técnico las cuales no superará las 08 horas laborables. Precisar cuál es el cambio de horario del técnico y si este se realizará en horario diurno.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.4.1 **Literal:** A. **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa lo siguiente: El horario de atención del servicio será de lunes a viernes en horario de 07:30 am a 05:30 pm (para cubrir el horario de atención deberá asignarse los turnos correspondientes para que al menos 1 técnico atienda desde las 7:30am y de similar manera al menos 1 técnico atienda hasta las 5:30pm, esto con la finalidad de no superar las 08:00 horas laborables). Además, cualquier labor fuera de este horario por necesidad institucional (no necesariamente diurno), se solicitará al contratista el Servicio de Bolsa de Horas de Soporte según Numeral 13 de las Bases.

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

En la oportunidad de la integración de bases el literal A del numeral del punto 5.3.4.1 quedara de la siguiente manera:
(...)

Asimismo, se precisa que el servicio debe ser brindado en horario continuado ininterrumpido de 07:30 a.m. a 05:30 P.M. de lunes a viernes. (para cubrir el horario de atención deberá asignarse los turnos correspondientes para que al menos 1 técnico atienda desde las 7:30 am y de similar manera al menos 1 técnico atienda hasta las 5:30 pm, esto con la finalidad de no superar las 08:00 horas laborables). Además, cualquier labor fuera de este horario por necesidad institucional (no necesariamente diurno), se solicitará al contratista el Servicio de Bolsa de Horas de Soporte según Numeral 13 de las Bases.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20472619374	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	DC TECH SAC	Hora de envío :	21:56:04

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Verificación de los equipos de impresión (conocimiento de instalación de kits de impresión, instalación de kit de imagen, verificación de los tóner y drum kits, instalación de tóner y otras actividades realizadas a los equipos de impresión). Precisar cuál es el alcance de "otras actividades realizadas a los equipos de impresión"

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.4.2 **Literal:** 5.3.4.2 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que dentro de otras actividades, se considera el soporte sobre fallas técnicas que presenten los equipos de impresión, así como la debida configuración dependiendo de la necesidad.

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

En la oportunidad de la integración de bases el literal d del numeral 5.4.3.2 de los Terminos de Referencia quedara de la siguiente manera:

d) Verificación de los equipos de impresión (conocimiento de instalación de kits de impresión, instalación de kit de imagen, verificación de los tóner y drum kits, instalación de tóner y otras actividades realizadas a los equipos de impresión).

Se considera el soporte sobre fallas técnicas que presenten los equipos de impresión, así como la debida configuración dependiendo de la necesidad.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20125696610	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C.	Hora de envío :	23:26:25

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Se indica el lugar y plazo de ejecución de la prestación, confirmar que la ejecución del servicio sólo se realizará en las sedes de Surco y San Isidro, y no se requiere viajar fuera de Lima ni trasladarse a otras sedes que no sean parte del Alcance del Servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.2 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, y se precisa que las oficinas incluidas en la prestación del servicio son las Sedes de Av. Primavera 1878 Surco y Av. Pardo y Aliaga 695 San Isidro. Asimismo para el caso de eventos fuera de oficina, el ámbito de atención será de Lima Metropolitana y el tiempo que demande la atención se descontará de la bolsa de horas.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20125696610	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C.	Hora de envío :	23:26:25

Observación: Nro. 57

Consulta/Observación:

Dice:

Nivel IV (Especialistas OTI): Son aquellos incidentes o requerimientos que son elevados a los especialistas de la Oficina de TI de la SUNARP para su respectiva atención y solución.

Confirmar si los Niveles de atención I, II y III pueden elevar incidentes a la OTI de manera independiente o en todo caso aclarar cual es el procedimiento de elevar las incidencias a la OTI.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.2.2 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, y se precisa que los Niveles I, II y III pueden elevar incidentes a OTI de manera independiente.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20125696610	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C.	Hora de envío :	23:26:25

Observación: Nro. 58

Consulta/Observación:

Nivel 1 Centro de Atención (usuarios, internos y externos)

Dice:

¿¿Al cierre de cada mes, el contratista elaborará un Informe detallado de incidencias (cuaderno de bitácora), agrupadas de acuerdo a criterios predefinidos por la SUNARP¿¿

Confirmar si el Sistema proporcionado por SUNARP permite sacar los informes o reportes de forma detallada como lo solicitan, o se requiere hacer uso de una herramienta propia del proveedor, teniendo en cuenta que eso constituye recursos adicionales que se estarían usando y que posiblemente no se hayan considerado en el estudio de mercado.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3.4.1 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, y se precisa que el software de mesa de ayuda permite el acceso a los datos de las atenciones, a fin de que se puedan generar reportes personalizados de la de atención de solicitudes y requerimientos.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20125696610	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C.	Hora de envío :	23:26:25

Observación: Nro. 59

Consulta/Observación:

Se solicita seguro de SCTR, teniendo en cuenta que es un trabajo de oficina y considerando que el personal esta en planilla y cuenta con seguro de salud, solicitamos que no se requiera el seguro de SCTR.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 29 Literal: 29 **Página: 37**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, y se precisa que es necesario que el personal propuesto por el postor cuente con su SCTR que le brinde prestaciones de salud ante accidentes de trabajo.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20125696610	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C.	Hora de envío :	23:26:25

Observación: Nro. 60

Consulta/Observación:

Se indican los servicios similares como experiencia de facturación, teniendo en cuenta que en algunos contratos de provisión de equipos también se incluyen servicios a ser considerados como soporte técnico, mantenimiento y otros, solicitamos también se pueda considerar como experiencia de facturación la provisión de Servidores, almacenamiento (storage) y software de virtualización, con la finalidad de permitir la libre participación de más postores y personal calificado para el servicio que se esta requiriendo, para mencionar la supervisión de la Infraestructura de la Red no sólo esta relacionado con los equipos de coputo, también los equipos de comunicaciones, servidores y demás.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c.1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, y se precisa que la provisión de servidores, almacenamiento y software de virtualización no guarda relación con el objeto de contratación.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20125696610	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C.	Hora de envío :	23:26:25

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

El puesto de ¿JEFE DE PROYECTO¿ al ser de 03 meses, confirmar si es necesario que este a tiempo completo o de manera parcial o remota.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: 8.2.5 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que deberá estar de manera permanente durante los 3 meses de la fase inicial del servicio.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20125696610	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C.	Hora de envío :	23:26:25

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Se solicita un Software utilizado en la mesa de ayuda para el Soporte Remoto. Indica que será proporcionado por el contratista, deberá permitir la asistencia mediante realidad aumentada, con la finalidad de brindar soporte guiado de forma remota mediante el uso de video y su uso destinado para todos los usuarios de la sede central.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto, se precisa que se aceptará que el proveedor entregue un software remoto de asistencia aumentada, con la finalidad de brindar soporte guiado de forma remota mediante el uso de video y su uso destinado para todos los usuarios, sin embargo no formara parte del requerimiento mínimo, además se precisa que el software deberá ser licenciado.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20552762267	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SPEEDNET SOLUCIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:26:50

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Se solicita un Software utilizado en la mesa de ayuda para el Soporte Remoto. Indica que será proporcionado por el contratista, confirmar que el software podrá ser libre o deberá ser licenciado.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2 Literal: 5.3.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el software a ser utilizado por el contratista debe contar con una licencia, ya que su implementación se llevará a cabo en un entorno empresarial. En este contexto, es fundamental considerar los derechos de propiedad intelectual asociados al mencionado software.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20552762267	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SPEEDNET SOLUCIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:26:50

Observación: Nro. 64

Consulta/Observación:

Nivel III ¿ Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura de Red y Seguridad

Se indica: ¿¿Este servicio tiene la responsabilidad de garantizar que la red funcione sin problemas y sin incidentes de seguridad¿¿

Confirmar que se refiere solo a las oficinas de la Sede Central (Sede San Isidro: Av. Pardo y Aliaga 695 - San Isidro y Sede de Surco: Av. Primavera 1878- Santiago de Surco).

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.3.3 Literal: 5.4.3.3 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Lo indicado en la observación corresponde a una consulta, y se confirma parcialmente , debido a que se refiere a las oficinas de Av. Primavera 1878 Surco y Av. Pardo y Aliaga 695 San Isidro y el monitoreo de equipamiento y servicios instalados en otras sedes de la entidad cuyo monitoreo se realiza mediante herramienta SNMP.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20552762267	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SPEEDNET SOLUCIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:26:50

Observación: Nro. 65

Consulta/Observación:

Nivel III ¿ Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura de Red y Seguridad

Se indica: ¿¿Este servicio tiene la responsabilidad de garantizar que la red funcione sin problemas y sin incidentes de seguridad¿¿

el Especialista en Monitoreo y Servicios de red, no puede ¿GARANTIZAR¿, más si SUPERVISAR la operatividad de la RED, teniendo en cuenta que existen agentes externos que pueden ocasionar la inoperatividad de la red, en ese sentido solicitamos retirar el termino de Garantizar, teniendo en cuenta que su labor como se indica es de Supervisar.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.4.3.3 **Literal:** 5.4.3.3 **Página:** 29
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación, y se modificará el término GARANTIZAR por "realizar monitoreo permanente" a fin de que la red funcione sin problemas, siendo una de las principales funciones del especialista en monitores de servicios de infraestructura de red y seguridad Supervisión constante de conectividad y operatividad de servicios de red, emisión de informes periódicos (cada hora del horario laboral) a los Especialistas de la OTI , vía correo electrónico.

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

En su oportunidad de integración de bases el numeral 5.4.3.3. de los Terminos de Referencia quedara de la siguiente manera:

Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura de Red y Seguridad.

Este servicio tiene la responsabilidad de realizar monitoreo permanente que la red funcione sin problemas y sin incidentes de seguridad. Esto implica tareas desde la supervisión y el mantenimiento, hasta la gestión de incidentes de seguridad. Entre las principales funciones que deberá tener a cargo serán las siguientes: (...)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20552762267	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SPEEDNET SOLUCIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:26:50

Observación: Nro. 66

Consulta/Observación:

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE CABLEADO DE PUNTOS DE RED

Se considera el cableado de red de un máximo de 50 puntos, en el que se debe de considerar materiales como canaletas, jacks, y otros accesorios, tampoco no se especifica la disponibilidad de puertos en el Patch Panel y Patch Cord, tampoco se especifica que se requiera la certificación de los puntos de red, en ese sentido requerimos confirmar si dicha labor de cableado estructurado:

¿será ejecutado por el personal destacado para la ejecución del servicio?, de ser así entendemos que dejaran de hacer las labores encargadas relacionadas al servicio contratado y el personal de la SUNARP se hará cargo de dichas labores mientras se haga el cableado estructurado (esta actividad no lo puede hacer una sola persona y debe ser realizado por personal calificado).

De no ser el caso entendemos que debemos de considerar personal adicional al requerido para el servicio contratado, eso significa considerar un promedio de 8 personas adicionales por un promedio de 60 días para la ejecución de dicho servicio variando el objeto y el alcance del servicio que se está contratando.

De acuerdo con lo indicado solicitamos se retire el punto 14. SERVICIO DE INSTALACIÓN DE CABLEADO DE PUNTOS DE RED, porque no tiene relación con el alcance de la contratación, ni el personal requerido es especialista en Cableado estructurado, no se especifican detalles técnicos necesarios para el costeo de dicho servicio, no se cuenta con los planos y ubicaciones de los puntos, no se indica si va a requerir obra civil para ser considerada dentro de los costos.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 14 **Literal:** 14 **Página:** 33
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria señala que lo indicado por la empresa no constituye una observación, ya que no especifica qué normativa se estaría vulnerando. No obstante, es importante señalar que la solicitud de cableado de red, incluida es un servicio solicitado a través de la modalidad de precios unitarios, y no está incluida como parte del Servicio de Soporte y Helpdesk (sumaalzada). En consecuencia, la ejecución de este servicio no debe interrumpir todas las actividades que forman parte del Soporte y Helpdesk. En cuanto al personal encargado de llevar a cabo esta actividad, se deja a discreción del contratista. Es relevante destacar que para este servicio no se ha requerido la realización de obras civiles ni la certificación de los puntos de red. En referencia a la posibilidad de retirar este requerimiento del servicio, es necesario señalar que, según el estudio de posibilidades que ofrece el mercado, varios postores han cotizado dicho requisito.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20552762267	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	SPEEDNET SOLUCIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:26:50

Observación: Nro. 67

Consulta/Observación:

LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Se indica: ¿¿Principalmente el lugar donde se desarrollará el servicio será en los locales de: Sede San Isidro: Av. Pardo y Aliaga 695 - San Isidro. Sede de Surco: Av. Primavera 1878- Santiago de Surco, y/o el local donde se defina de acuerdo ¿¿,

En el enunciado se especifica las sedes de San Isidro y Santiago de Surco y además se indica ¿y/o local donde se defina¿.¿, lo cual no tiene relación con lo indicado en el en el numeral 5.2 Alcances en donde sólo se indican las sedes de San Isidro y Santiago de Surco. De lo mencionado solicitamos se confirme lo siguiente:

¿Se solicita confirmar que el servicio contratado sólo es para las sedes de San Isidro y Santiago de Surco?, de no ser así indicar que sedes adicionales estarían involucradas en el servicio a ejecutarse y los detalles de las actividades que se realizaran en dichas actividades con la finalidad de agregarlos al costo del servicio, en todo caso retirar el termino ¿y/o el local donde se defina de acuerdo con los requerimientos de atención indicados por la Oficina de Tecnologías de la Información¿ que se presta a confusión y varia los alcances del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 15 **Literal:** 15 **Página:** 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria señala que lo indicado en la observación corresponde a una consulta, y se precisa que los locales arrendados donde se desarrollará el servicio será en Av. Primavera 1878 Surco y Av. Pardo y Aliaga 695 San Isidro. Asimismo y considerando que el servicio de mesa de ayuda incluye una bolsa de 150 horas para apoyo técnico durante el servicio, para cubrir eventualidades y trabajos fuera de jornada laboral, dentro y fuera (eventos en Lima metropolitana) de la institución, se realizarán atenciones dentro de dicho ámbito (Lima Metropolitana).

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:56:08

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

TÉCNICO DEL SERVICIO (Cantidad: 3)

Técnico titulado de las especialidades de: Sistemas o computación e informática o Electrónica.

Consulta: Las instituciones educativas contemplan una variedad de términos para la especialidad y en consecuencia para no limitarlo se solicita incluir las especialidades de: Soporte y Mantenimiento de Equipos de computo, Redes y comunicación de datos, Telemática.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.1.1 **Página:** 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se conforma lo solicitado por el participante, esto debido a que los técnicos de servicios están enfocados en la atención directa a usuarios finales, mientras que las especialidades de telemática, redes y comunicaciones de datos se centran en la gestión de la infraestructura. Existen diferencias sustanciales en los enfoques y responsabilidades asociadas con cada especialidad.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:56:08

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

OPERADOR DE MESA DE AYUDA (Cantidad: 3)

Con estudios Técnicos de las especialidades de: Sistemas o computación e informática o Electrónica.

Consulta: Las instituciones educativas contemplan una variedad de términos para la especialidad y en consecuencia para no limitarlo se solicita incluir las especialidades de: Soporte y Mantenimiento de Equipos de computo, Redes y comunicación de datos, Telemática.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.1.1 **Página:** 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, esto debido a que los operadores de mesa de ayuda están enfocados en la atención directa a usuarios finales, mientras que las especialidades de telemática, redes y comunicaciones de datos se centran en la gestión de la infraestructura. Existen diferencias sustanciales en los enfoques y responsabilidades asociadas con cada especialidad.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:56:08

Observación: Nro. 70

Consulta/Observación:

Para el Coordinador de Mesa de Ayuda

¿ Contar con curso ITIL Foundations o Practitioners, certificado verificable a través de internet, con una duración no menor de 24 horas.

Observación: La mayoría de entidades educativas Universidades e institutos no otorgan certificados verificables a través de internet, por lo que se estaría limitando y discriminando la participación de los estudiantes de las entidades en mención, para evitar reclamos por actos de discriminación se sugiere retirar el término "verificable a través de internet" , al no ser un estándar en las instituciones que brindan el curso indicado.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.1.2 **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación y se retira que sea verificable a través de internet, considerando que la documentación será sujeta a una posterior verificación a cargo de la Unidad de Abastecimiento y Patrimonio.

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

En su oportunidad de integración de base se actualiza el literal B.1.2. de los requisitos de calificación de los Términos de Referencia, quedando de la siguiente manera:

Requisitos:

Para el Coordinador de Mesa de Ayuda

¿ Contar con curso ITIL Foundations o Practitioners, certificado, con una duración no menor de 24 horas. (...)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:56:08

Observación: Nro. 71

Consulta/Observación:

Para el Técnico de Mesa de Ayuda

Contar con curso de ITIL 4 Foundations, certificado verificable a través de internet, con una duración no menor de 24 horas.

Observación: La mayoría de entidades educativas Universidades e institutos no otorgan certificados verificables a través de internet, por lo que se estaría limitando y discriminando la participación de los estudiantes de las entidades en mención, para evitar reclamos por actos de discriminación se sugiere retirar el término "verificable a través de internet" , al no ser un estándar en las instituciones que brindan el curso indicado.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.1.2 **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación y se retira que sea verificable a través de internet, considerando que la documentación sera sujeta a una posterior verificación a cargo de la Unidad de Abastecimiento y Patrimonio.

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

En su oportunidad de integración de base se actualiza el literal B.1.2. de los requisitos de calificación de los Terminos de Referencia, quedando de la siguiente manera:

Requisitos:

Para el Técnico de Mesa de Ayuda

¿ Contar con curso ITIL Foundations o Practitioners, certificado, con una duración no menor de 24 horas. (...)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:56:08

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

Para el Coordinador de Mesa de Ayuda

Se solicita: Contar con cursos de infraestructura de red: cableado estructurado con una duración no menor de 24 horas.

Consulta: Para una mayor participación de especialistas y no ser limitativos agradeceremos confirmar que será válido presentar certificado con la denominación ¿Fundamentos de Cableado Estructurado¿.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.1.2 **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente, y se precisa que el Coordinador de Mesa de Ayuda debe contar con Curso de infraestructura de red: cableado estructurado , siendo válido un curso de fundamentos o instalador o implementador de Cableado Estructurado, en consideración a las funciones que desarrollará el Coordinador de Mesa de Ayuda. El curso deberá contar con una duración no menor de 24 horas.

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

En su oportunidad de la integración de bases el literal B.1.2. de los Requisitos de Calificación de los Terminos de Referencia, quedara de la siguiente manera:

Para el coordinador de Mesa de Ayuda

Requisitos:

(...)

- Contar con cursos de infraestructura de red: cableado estructurado con una duración no menor de 24 horas, siendo válido un curso de fundamentos o instalador o implementador de Cableado Estructurado, en consideración a las funciones que desarrollará el Coordinador de Mesa de Ayuda (...)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:56:08

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Para el Técnico de Mesa de Ayuda

Se solicita: Contar con cursos de infraestructura de red: cableado estructurado con una duración no menor de 24 horas.

Consulta: Para una mayor participación de especialistas y no ser limitativos agradeceremos confirmar que será válido presentar certificado con la denominación ¿Fundamentos de Cableado estructurado¿.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1.2 **Página: 43**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo señalado por el participante, y se precisa que debe contar con Curso de infraestructura de red: cableado estructurado como Instalador o Implementador, con una duración no menor de 24 horas. Dado que las funciones a desarrollar requieren de un mayor conocimiento técnico para el especialista en mención.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:56:08

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Para el Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura y Seguridad

Se solicita: Contar con cursos de infraestructura de red: cableado estructurado con una duración no menor de 24 horas.

Consulta: Para una mayor participación de especialistas y no ser limitativos agradeceremos confirmar que será válido presentar certificado con la denominación ¿Fundamentos de Cableado estructurado¿.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.1.2 **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, y se precisa que debe contar con Curso de infraestructura de red: cableado estructurado como Instalador o Implementador, con una duración no menor de 24 horas. Dado que las funciones a desarrollar requieren de un mayor conocimiento técnico para el especialista en mención.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:56:08

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Para el Jefe de Proyecto

Se solicita: Contar con cursos de infraestructura de red: cableado estructurado con una duración no menor de 24 horas.

Consulta: Para una mayor participación de especialistas y no ser limitativos agradeceremos confirmar que será válido presentar certificado con la denominación ¿Fundamentos de Cableado estructurado¿.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.1.2 **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente, y se precisa que el Jefe de Proyecto debe contar con Curso de infraestructura de red: cableado estructurado , siendo válido un curso de fundamentos o instalador o implementador de Cableado Estructurado, en consideración a las funciones que desarrollará el Jefe de Proyecto. El curso deberá contar con una duración no menor de 24 horas.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	23:56:08

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Dice: Para el Operador de mesa de ayuda

¿ Experiencia laboral mínima de Dos (02) años realizando labores de técnico o especialista u operador, de atención o recepción de solicitudes de soporte informático o mesa de ayuda o helpdesk

¿ Experiencia en atención telefónica en centros de soporte, mínimo un (01) año.

Consulta:Dado que las experiencias solicitadas son similares, agradeceremos confirmar que es valido presentar al menos 01 de las 02 experiencias requeridas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.1.3 **Página:** 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, dado que en lo que respecta a especialista u operador de atención o recepción de solicitudes de soporte informático o mesa de ayuda o help desk, puede darse de diferentes canales de atención (Correo electrónico, sistema de tickets de mesa de ayuda, entre otros) y la experiencia en atención telefónica permitirá una mejor atención al usuario interno y externo en la atención de llamadas.

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

null