

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-67-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ATENCIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS

Ruc/código : 20122882048

Fecha de envío : 08/01/2025

Nombre o Razón social : HIPER S.A.

Hora de envío : 17:53:40

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección en las bases dice: ¿Servicio de mantenimiento correctivo para el sistema de administrador de atenciones en los centros de servicio?, solicitamos amablemente al comité de selección precisar la cantidad de años que tiene el sistema en funcionamiento en las sedes de SUNAT.

Acápito de las bases : Sección: General

Numeral: III

Literal: 5.2.1

Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta: El sistema administrador de colas viene funcionando aproximadamente desde el año 2007.

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

Como párrafo final del numeral 5.2.1 de los Términos de Referencia contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas se consignará: Se aclara que el sistema administrador de colas viene funcionando aproximadamente desde el año 2007.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-67-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ATENCIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS

Ruc/código :	20122882048	Fecha de envío :	08/01/2025
Nombre o Razón social :	HIPER S.A.	Hora de envío :	17:53:40

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección en las bases dice: ¿(¿) o desde una ubicación remota¿, solicitamos al comité de selección aclarar si la opción desde una ubicación remota es aplicable a que contemos con acceso remoto desde las oficinas de Hiper S.A. (proveedor).

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.2.8 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta: Tal como se indica en el numeral 5.2.8 se especifica que las atenciones serán de manera presencial y/o remota considerando la naturaleza del ticket. Es decir que, de ser remota podrá conectarse desde la sede INSI (San Isidro), desde un Centro de Servicio o desde una ubicación remota de SUNAT, por lo que no es posible desde alguna otra ubicación que no sea de SUNAT.

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

Como párrafo final del numeral 5.2.8 de los Términos de Referencia contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas se consignará: Se aclara que tal como se indica en el numeral 5.2.8 se especifica que las atenciones serán de manera presencial y/o remota considerando la naturaleza del ticket. Es decir que, de ser remota podrá conectarse desde la sede INSI (San Isidro), desde un Centro de Servicio o desde una ubicación remota de SUNAT, por lo que no es posible desde alguna otra ubicación que no sea de SUNAT.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-67-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ATENCIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS

Ruc/código :	20122882048	Fecha de envío :	08/01/2025
Nombre o Razón social :	HIPER S.A.	Hora de envío :	17:53:40

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección en las bases dice: En la tabla N° 01 Tipo y cantidad de componente se indica ¿75 servidores¿, solicitamos al comité de selección precisar el detalle de los servidores como son: si cada sede cuenta con un servidor principal e indicar el esquema de implementación para poder saber cómo está instalado el sistema.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.3.1 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta: Cada Centro de Servicio cuenta con una computadora que hace de servidor con Windows Server 2012 STD R2 con su base de datos SQL server express 2012.

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

Como antepenúltimo párrafo del numeral 5.3.1 de los Términos de Referencia contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas se consignará: Se aclara que cada Centro de Servicio cuenta con una computadora que hace de servidor con Windows Server 2012 STD R2 con su base de datos SQL server express 2012.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-67-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ATENCIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS

Ruc/código :	20122882048	Fecha de envío :	08/01/2025
Nombre o Razón social :	HIPER S.A.	Hora de envío :	17:53:40

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección en las bases dice: En la tabla N° 01 Tipo y cantidad de componente se indica relación de componentes y cantidades, solicitamos al comité de selección precisar la antigüedad de cada uno de los componentes.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.3.1 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta: Los componentes indicados en la tabla N°1 han sido reemplazados en el tiempo, por lo que presentan diferentes años de antigüedad. Seguido se detalla la información:

Componente	Años
Servidor :	2019
Monitor táctil:	2013-2023
Tarjeta de video:	2019-2024
Impresora térmica:	2012-2024
Módulo dispensador de tickets :	2007-2024
Amplificador de audio:	2007-2024
Parlantes:	2007-2024
Cableado de audio:	2007-2024
Cableado de video coaxial:	2007-2014
Cableado de video HDMI :	2011-2024
TV-Coder:	2007-2014
Spliter coaxial:	2007-2014
Spliter HDMI:	2011-2024

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

Como penúltimo párrafo del numeral 5.3.1 de los Términos de Referencia contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas se consignará: Se aclara que los componentes indicados en la tabla N°1 han sido reemplazados en el tiempo, por lo que presentan diferentes años de antigüedad. Seguido se detalla la información:

Componente	Años
Servidor :	2019
Monitor táctil:	2013-2023
Tarjeta de video:	2019-2024
Impresora térmica:	2012-2024
Módulo dispensador de tickets:	2007-2024
Amplificador de audio:	2007-2024
Parlantes:	2007-2024
Cableado de audio:	2007-2024
Cableado de video coaxial:	2007-2014
Cableado de video HDMI :	2011-2024
TV-Coder:	2007-2014
Spliter coaxial:	2007-2014
Spliter HDMI:	2011-2024

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-67-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ATENCIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS

Ruc/código :	20122882048	Fecha de envío :	08/01/2025
Nombre o Razón social :	HIPER S.A.	Hora de envío :	17:53:40

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección en las bases dice: En la tabla N° 01 Tipo y cantidad de componentes ¿Cableado de video coaxial¿, advertimos al comité se selección que actualmente es complicado manejar soporte sobre repuestos de tipo coaxial por lo que solicitados que se puedan cambiar por tecnología de cableado de video de HDMI mediante conversores, para considerarlo en la estimación y evitar interpretaciones equivocadas.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.3.1 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta: La bolsa de ticket de los componentes a atender se encuentran en la Tabla N°2, en donde el ticket para la atencion de cableado de video es de tipo HDMI, el mismo que esta detallado en la Tabla N°09.

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

Como último párrafo del numeral 5.3.1 de los Términos de Referencia contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas se consignará: Se aclara que la bolsa de ticket de los componentes a atender se encuentran en la Tabla N°2, en donde el ticket para la atencion de cableado de video es de tipo HDMI, el mismo que esta detallado en la Tabla N°09.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-67-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ATENCIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS

Ruc/código :	20122882048	Fecha de envío :	08/01/2025
Nombre o Razón social :	HIPER S.A.	Hora de envío :	17:53:40

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección en las bases dice: En la tabla N° 02 Bolsa de hardware, software y traslado se indica ¿Atención de incidentes¿, solicitamos al comité se selección precisar el tipo de incidencias de software presentadas para considerarlo en la estimación y evitar interpretaciones equivocadas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.3.4 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los incidentes de software más comunes son: problemas en la proyección del sistema en la pantalla touch y tv's, error en el módulo servidor (se cuelga), tickets en espera en el módulo atendedor, error al cambiar el peso de los tickets desde el módulo Administrador, error en el módulo Atendedor y Cabinas al llamar un ticket.

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

Como penúltimo párrafo del numeral 5.3.4 de los Términos de Referencia contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas se consignará: Se aclara que los incidentes de software más comunes son: problemas en la proyección del sistema en la pantalla touch y tv's, error en el módulo servidor (se cuelga), tickets en espera en el módulo atendedor, error al cambiar el peso de los tickets desde el módulo Administrador, error en el módulo Atendedor y Cabinas al llamar un ticket.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-67-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ATENCIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS

Ruc/código :	20122882048	Fecha de envío :	08/01/2025
Nombre o Razón social :	HIPER S.A.	Hora de envío :	17:53:40

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección en las bases dice: En la tabla N° 02 Bolsa de hardware, software y traslado se indica ¿Instalación y configuración del Sistema¿, solicitamos al comité se selección precisar el detalle de aplicativos que se podrían instalar (display, servidores, etc.) para considerarlo en la estimación y evitar interpretaciones equivocadas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.3.4 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta:Se deberá de instalar el sistema operativo, motor de base de datos SQL Server Express, drivers de la computadora, driver de la tarjeta de video y módulos del sistema tvmedia (Servidor, Administración Central, dispensador, monitor, reportes webs, servicio de integración base de datos local).

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

Como párrafo final del numeral 5.3.4 de los Términos de Referencia contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas se consignará: Se aclara que se deberá de instalar el sistema operativo, motor de base de datos SQL Server Express, drivers de la computadora, driver de la tarjeta de video y módulos del sistema tvmedia (Servidor, Administración Central, dispensador, monitor, reportes webs, servicio de integración base de datos local).

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-67-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ATENCIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS

Ruc/código :	20122882048	Fecha de envío :	08/01/2025
Nombre o Razón social :	HIPER S.A.	Hora de envío :	17:53:40

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección en las bases dice: ¿Para el servicio de instalación y configuración del sistema deberá instalar, configurar y poner en marcha el sistema administrador de atenciones, con el sistema operativo Windows Server 2016 o superior, en el servidor que la SUNAT¿, solicitamos al comité de selección precisar si SUNAT nos brindará el servidor físico/virtual, que incluya el Sistema Operativo y Base de Datos, nos brindarán los instaladores, versión del software y de las plataformas, manuales y capacitación, para considerarlo en la estimación y evitar interpretaciones equivocadas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.3.9 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta: la SUNAT brindará la media del sistema operativo y demás instaladores que se requieran para que opere el sistema de colas en el servidor, SUNAT no brindará capacitación ni manuales ya que se da por entendido que el contratista cuenta con la experiencia y conocimientos necesarios para brindar el servicio de soporte al sistema administrador de colas.

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

Como párrafo final del numeral 5.3.9 de los Términos de Referencia contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas se consignará: Se aclara que la SUNAT brindará la media del sistema operativo y demás instaladores que se requieran para que opere el sistema de colas en el servidor, SUNAT no brindará capacitación ni manuales ya que se da por entendido que el contratista cuenta con la experiencia y conocimientos necesarios para brindar el servicio de soporte al sistema administrador de colas.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-67-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ATENCIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS

Ruc/código :	20122882048	Fecha de envío :	08/01/2025
Nombre o Razón social :	HIPER S.A.	Hora de envío :	17:53:40

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección en las bases dice: ¿El contratista se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar y/o subarrendar a terceros, total o parcialmente la prestación del servicio¿, solicitamos al comité de selección incluir que den conformidad a personal con contratos de representación solo para provincia para dar la oportunidad de más proveedores de presentar propuesta en bien de la institución.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 7.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta: de acuerdo con lo indicado en las bases en el numeral 7.30 Subcontratación.
El Contratista se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar y/o subarrendar a terceros, total o parcialmente la prestación del servicio.
De acuerdo a la necesidad y naturaleza del servicio no se aceptará la subcontratación del mismo.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-67-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ATENCIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS

Ruc/código :	20122882048	Fecha de envío :	08/01/2025
Nombre o Razón social :	HIPER S.A.	Hora de envío :	17:53:40

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Estimado comité de selección en las bases dice: En el anexo B cantidad de componentes existentes del sistema administrador de atenciones en el ámbito nacional, ¿TV coders¿, solicitamos al comité de selección precisar en las agencias que no tienen TV-Coders como proyectan sus tickets o solo tienen parlantes que emiten sonido, para considerarlo en la estimación y evitar interpretaciones equivocadas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 7.13 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta: los Centros de Servicio que no cuentan con tv-coders han sido reemplazado por splitter HDMI y cableado HDMI.

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

Como párrafo final del Anexo B de los Términos de Referencia contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas se consignará: Se aclara que los Centros de Servicio que no cuentan con tv-coders han sido reemplazado por splitter HDMI y cableado HDMI.