

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20553404631	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	DAILY TECHNOLOGY S.A.C.	Hora de envío :	18:10:48

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Confirmar si se validará como experiencia:

- SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE CORREO ELECTRONICO Y HERRAMIENTAS DE COLABORACION EN NUBE.
- SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN ANUAL PARA LA PLATAFORMA DE CORREO ELECTRONICO Y HERRAMIENTAS DE COLABORACION.
- SERVICIO DE RESPALDO EN LA NUBE.
- SERVICIO DE RESPALDO Y RESTAURACION PARA CENTRO DE DATOS.
- SERVICIO DE RESPALDO EN LA NUBE DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.
- SERVICIO DE MENSAJERIA ELECTRONICA Y HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.
-

Ello con la finalidad de permitir una mayor concurrencia de postores, que cuentan con experiencia en servicios similares al presente requerimiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: B **Página: 37**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, señala que con la finalidad de permitir mayor concurrencia de ofertas, se añadirá los siguientes servicios similares:

- Servicio de suscripción de correo electrónico y herramientas de colaboración en nube
- Servicio de suscripción anual para la plataforma de correo electrónico y herramientas de colaboración.
- Servicio de mensajería electrónica y herramientas colaborativas.

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

B. Experiencia del postor en la especialidad.

(¿)

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de correo electrónico.
- Servicio de almacenamiento en la nube
- Servicio de seguridad antispam.
- Servicio de antispam en mensajería.
- Servicio de suscripción de correo electrónico y herramientas de colaboración en nube.
- Servicio de suscripción anual para la plataforma de correo electrónico y herramientas de colaboración.
- Servicio de mensajería electrónica y herramientas colaborativas.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20553404631	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	DAILY TECHNOLOGY S.A.C.	Hora de envío :	18:10:48

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En el numeral 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA de la sección específica indican lo siguiente: El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRONICO, sin embargo, en la página N° 03 de las Bases estándar indican CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO. Agradecemos indicar cual denominación es la correcta.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1.2. **Literal:** - **Página:** 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección señala que está procediendo a uniformizar la denominación del procedimiento.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20553404631	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	DAILY TECHNOLOGY S.A.C.	Hora de envío :	18:10:48

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En el literal e) del numeral 2.2.1.1. DOCUMENTOS PARA LA ADMISION DE LA OFERTA de la Sección Especifica y en el numeral 5.4. Requerimiento del proveedor y de su personal solicitan: Empresa especializada certificada o socio de negocios certificado o centro autorizado de servicios acreditado por el fabricante que brinda el servicio de correo electrónico. La acreditación se realizará mediante la presentación de un documento emitido por el fabricante o la URL de la página web del fabricante donde se puede identificar al proveedor como partner autorizado.

Agradecemos confirmar que dicho punto se podrá acreditar mediante carta emitida por el fabricante que acredite que el postor es parter autorizado por el fabricante.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.2.1.1. **Literal:** e **Página:** 18
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que, para cumplir con el requerimiento de acreditación, se podrá presentar una carta emitida por el fabricante que confirme que el postor es un partner autorizado o socio de negocios certificado del fabricante que brinda el servicio de correo electrónico.

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

5.4 Requerimiento del proveedor y de su personal

(..)

Empresa especializada certificada, socio de negocios certificado o centro autorizado de servicios, acreditado por el fabricante que brinda el servicio de correo electrónico.

La acreditación deberá realizarse mediante la presentación de un documento emitido por el fabricante o mediante la indicación de la URL del sitio web oficial del fabricante donde se pueda verificar que el proveedor figura como partner autorizado.

(...)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20553404631	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	DAILY TECHNOLOGY S.A.C.	Hora de envío :	18:14:55

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Favor de confirmar el tamaño de buzón de los correos a migrar, sólo correos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.1.2. **Literal:** - **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que dicha información será proporcionada al postor ganador en la etapa correspondiente.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20553404631	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	DAILY TECHNOLOGY S.A.C.	Hora de envío :	18:14:55

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Favor de confirmar el tamaño del drive a migrar, sólo drive.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.1.2. **Literal:** - **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que dicha información será proporcionada al postor ganador en la etapa correspondiente.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20553404631	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	DAILY TECHNOLOGY S.A.C.	Hora de envío :	18:14:55

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se indica que se debe entregar 3 dispositivos móviles para contacto por soporte técnico. Para el contacto con mesa de ayuda y soporte técnico, se tiene los canales oficiales de correo, número telefónico y aplicación de mesa de ayuda. Confirmar que con estos canales es suficiente para dar atención 24x7 de soporte técnico, siendo la entrega de 3 dispositivos de forma opcional.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.2. **Literal:** c **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que la entrega de los dispositivos móviles con conexión a red privada de comunicación no es opcional, ya que estos permitirán establecer un canal directo e inmediato entre el supervisor y los administradores del servicio de la entidad con los ingenieros especialistas, con el jefe de proyecto designados por el postor. A través de estos dispositivos, se deberá acceder al correo electrónico, a la herramienta de monitoreo de disponibilidad del servicio y a otros medios necesarios para la atención oportuna de incidencias. Esta disposición tiene como finalidad asegurar una comunicación fluida y permanente, esencial para garantizar el soporte técnico en un esquema operativo de 24x7.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20553404631	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	DAILY TECHNOLOGY S.A.C.	Hora de envío :	18:14:55

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Para el especialista líder de proyecto, confirmar que podrá presentarse el certificado de Scrum Master, siendo este un certificado similar al propuesto y con todas las competencias requeridas para manejar y supervisar un proyecto.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4. Literal: - **Página: 25**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, señala que con la finalidad de fomentar la mayor participación de los postores, se precisa que el Especialista Líder de Proyecto deberá contar con la certificación vigente de Project Management Professional (PMP) o Scrum Master, ya que ambas certificaciones son reconocidas como competencias clave en la gestión de proyectos. Asimismo, la certificación Scrum Product Owner Professional Certificate (SPOPC) se considerará opcional y podrá ser presentada si el postor cuenta con ella, pero no será un requisito obligatorio para el cumplimiento del perfil solicitado.

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

5.4 Requerimiento del proveedor y de su personal

(...)

01 especialista líder del proyecto:

Deberá contar con certificación del Project Management Professional (PMP) o Scrum Master y la certificación Scrum Product Owner Professional Certificate ¿ SPOPC será opcional en caso lo cuente podrá presentarlo.

Las certificaciones deberán estar vigente a la fecha de presentación de la oferta.

(...)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20553404631	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	DAILY TECHNOLOGY S.A.C.	Hora de envío :	18:14:55

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Para las licencias de tipo 2 y 3, se indica espacio de almacenamiento compartido de 1TB. Para una mayor pluralidad de postores, confirmar que se podrá presentar una solución de buzón y almacenamiento independientes, de 50 GB para buzón de correos y 1TB de almacenamiento, entendiéndose que ambos cumple un total de 1.05 TB e conjunto.

Acápites de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: - **Página: 32**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que el requerimiento establece un espacio de almacenamiento total de 1 TB, que incluye tanto el buzón de correo electrónico como el almacenamiento adicional en la nube, y que dicho espacio debe estar disponible de forma integrada y flexible. Esta flexibilidad permite que, a medida que se utiliza el servicio de correo electrónico, la capacidad del buzón se incremente dinámicamente sin estar sujeta a un límite fijo (como 50 GB), ya que el espacio total de 1 TB puede ser gestionado de manera unificada. De esta forma, se garantiza que el almacenamiento destinado al correo no se vea restringido, permitiendo liberar o redistribuir espacio según las necesidades de cada usuario durante la prestación 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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20553404631	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	DAILY TECHNOLOGY S.A.C.	Hora de envío :	18:14:55

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Para una mayor pluralidad de postores, confirmar que el requerimiento ¿Contar con una cola de retraso de para la protección snowshoe de spam¿ podrá ser opcional, siendo una característica poco habitual en los actuales software SaaS Antispam en el mercado.

Acápites de las bases : Sección: Anexos **Numeral:** 3 **Literal:** - **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que la implementación de una cola de espera o retraso para protección contra snowshoe spam constituye una medida de seguridad avanzada, diseñada para detectar y bloquear eficazmente técnicas sofisticadas de envío masivo de correos no deseados. Las tecnologías actuales del mercado ofrecen soluciones robustas que incorporan esta funcionalidad, lo que permite garantizar un servicio de correo electrónico más seguro, confiable y resiliente frente a amenazas emergentes. En ese sentido, se mantiene este requerimiento como mínimo necesario para asegurar la integridad y confidencialidad de la información gestionada a través 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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20601726174	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	XERTICA LABS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - XERTICA LABS S.A.C.	Hora de envío :	20:47:33

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Item 5.2. Recursos a ser provistos por el proveedor en el ítem c) se hace mención de 03 dispositivos de comunicación que permita el acceso al monitoreo y generación de tickets de soporte, en tal sentido se aclara que los servicios de monitoreo y generación de tickets no requieren de un dispositivo particular ya que es un SaaS en donde se puede ingresar desde cualquier navegador, tablet o dispositivo móvil con acceso a internet, en tal sentido y con la finalidad de permitir la pluralidad de marcas se solicita retirar dicho requerimiento porque esta orientado a una arquitectura onpremise en donde se requiere una determinada configuración de equipo que para los servicios SaaS no es necesaria

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 5.2 Página: 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que la entrega de los dispositivos móviles con conexión a red privada de comunicación no es una orientación hacia una arquitectura onpremise, ya que estos permitirán establecer un canal directo e inmediato entre el supervisor y los administradores del servicio de la entidad con los ingenieros especialistas, con el jefe de proyecto designados por el postor. A través de estos dispositivos, se deberá acceder al correo electrónico, a la herramienta de monitoreo de disponibilidad del servicio y a otros medios necesarios para la atención oportuna de incidencias. Esta disposición tiene como finalidad asegurar una comunicación fluida y permanente, esencial para garantizar el soporte técnico en un esquema operativo de 24x7.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20601726174	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	XERTICA LABS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - XERTICA LABS S.A.C.	Hora de envío :	20:47:33

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

item 5.4. Requerimiento del proveedor y de su personal, se hace mención de un especialista de la solución backup en donde dicha solución puede ser una integración de terceros o desarrollo, en tal sentido no todas las soluciones de backup van a contar con una certificación, con la finalidad de permitir la pluralidad de marcas sirvase confirmas que la certificación requerida para la solución de backup debiera ser opcional.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 5.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, se precisa al postor que el requerimiento de contar con certificación vigente en la solución de backup de la plataforma de correo electrónico se mantiene como condición obligatoria. Esta exigencia tiene como finalidad asegurar que el personal designado cuente con los conocimientos técnicos específicos, actualizados y validados por el propio fabricante de la solución, lo cual es fundamental para garantizar una correcta implementación, configuración, monitoreo y recuperación ante fallos o incidentes.

En contextos donde se manejan datos críticos, como es el caso del correo institucional, es indispensable contar con profesionales debidamente certificados, que garanticen la continuidad del servicio y la integridad de la información. Por lo tanto, con el fin de asegurar la calidad y seguridad del servicio, no se considerará como opcional la certificación solicitada.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20601726174	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	XERTICA LABS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - XERTICA LABS S.A.C.	Hora de envío :	20:47:33

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

En el Anexo 02, ítem b) se hace mención de disponer de herramientas de colaboración integrada a la plataforma de mensajería como las bandejas de entrada colaborativas, sírvase confirmar si hace referencia a funcionalidades colaborativas como automatizar la redacción desde la petición en lenguaje natural con la finalidad de agilizar actividades.

Acápites de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: Anexo 2 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, se precisa al postor que el requerimiento se refiere a funcionalidades colaborativas integradas a la plataforma de mensajería, tales como calendario, mensajería instantánea (chat), listas de distribución y bandejas de entrada colaborativas. Estas herramientas deben facilitar la comunicación y la gestión compartida de correos dentro de la organización. No se hace referencia a funciones de automatización por lenguaje natural, ya que no forman parte del alcance requerido; sin embargo, si el postor cuenta con dicha funcionalidad dentro de la solución ofertada y decide incluirla, esta será considerada válida como valor agregado.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20601726174	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	XERTICA LABS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - XERTICA LABS S.A.C.	Hora de envío :	20:47:33

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

En el Anexo 02, se hace mención de los tipos de licencias y se menciona para el Tipo 3 que deba incluir almacenamiento en correo electrónico y espacio adicional en la nube, sirvase confirmar si hace referencia a brindar espacio ilimitado en capacidad de buzón y archivos para los usuarios con licencias de tipo 3

Acápites de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 2 Literal: 2 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que el requerimiento establece un espacio total de 1 TB por usuario, que incluye tanto el almacenamiento del buzón de correo electrónico como el almacenamiento adicional en la nube. Este espacio debe estar disponible de forma integrada y flexible, permitiendo que el usuario lo distribuya según sus necesidades (correo o archivos).

Por lo tanto, no se hace referencia a espacio ilimitado, sino a un espacio definido de 1 TB por usuario.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20601726174	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	XERTICA LABS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - XERTICA LABS S.A.C.	Hora de envío :	20:47:33

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Anexo 04, se hace mención de presentar una carta del fabricante de solución de backup en donde se indique la ubicación exacta del centro de soporte técnico y canales de atención, con la finalidad de permitir la pluralidad de postores sirvase confirmar si la carta podrá ser opcional ya que el soporte incluye un determinado tiempo de atención requerido el cual ya cuenta con penalidades.

Acápites de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: Anexo 4 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que dicha exigencia no solo tiene por finalidad verificar el cumplimiento de los tiempos de atención establecidos, sino también garantizar que el soporte técnico provenga directamente de la marca o fabricante de la solución ofertada, lo cual es fundamental para asegurar un respaldo técnico confiable, oportuno y en habla hispana. Cabe señalar que la existencia formal de dicho soporte es independiente de las penalidades contractuales, ya que estas se aplican ante un eventual incumplimiento, pero no sustituyen la necesidad de contar con evidencia documentada de la capacidad real del fabricante para brindar soporte especializado en la región.

Con el fin de permitir una mayor pluralidad de postores, se aceptará la presentación de una carta emitida por el fabricante o su representante local, que confirme la disponibilidad de soporte técnico en la región.

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

Anexo 04

Características técnicas de solución de Backup

(i)

c) La empresa debe contar con soporte técnico de la marca en la región LATAM en habla hispana. Para ello, deberá presentar una carta del fabricante o su representante local, que indique la ubicación exacta del centro de soporte técnico, así como los canales de atención disponibles, acreditándolo formalmente en la presentación de su propuesta.

(...)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
Nomenclatura : CP-SM-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20601726174	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	XERTICA LABS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - XERTICA LABS S.A.C.	Hora de envío :	20:47:33

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Anexo 02, ítem b) en donde hace mención de mensajería instantánea (chat) la cual debe estar integrada a la plataforma de mensajería, con la finalidad de definir un alcance claro de esta solución sirvase confirmar si el chat instantáneo deberá permitir realizar consultas de análisis hacia distintas fuentes de información con data estructurada y no estructurada de tal manera que se fomente la colaboración en un entorno seguro en donde la información solo se mantenga dentro del dominio de la entidad. Asimismo, sirvase confirmar si dicha solución integral podrá ser nativa o de terceros.

Acápites de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2 Literal: Anexo 2 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que el requerimiento de mensajería instantánea (chat) hace referencia a la funcionalidad básica de comunicación en tiempo real entre usuarios dentro de la plataforma. No es un requisito mínimo que el chat permita realizar consultas de análisis sobre fuentes de información estructurada o no estructurada; sin embargo, si el postor incluye dicha funcionalidad, será considerada válida.

Asimismo, la solución de colaboración puede ser nativa o de terceros, siempre que esté debidamente integrada a la plataforma de mensajería y cumpla con los requisitos de seguridad, garantizando que la información se mantenga dentro del dominio 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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20601726174	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	XERTICA LABS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - XERTICA LABS S.A.C.	Hora de envío :	20:47:33

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Forma de pago. Se señala que los pagos segundo, tercero y cuarto, se realizarán "luego de haber transcurrido (n días) días calendario de haberse entregado la conformidad por la activación de la totalidad de las cuentas de correo electrónico"

Sin embargo, la activación puede haberse dado en una fecha, y existir actas de ello, pero la conformidad del área técnica de SUNARP puede demorarse arbitrariamente un tiempo indeterminado; con lo que transcurrirían una cantidad indeterminada de días en los que efectivamente se presta el servicio pero que quedarían sin pago.

Sírvase confirmar que la conformidad se dará en el mismo día en que se activen los servicios a efecto que se evite la existencia de días sin pago, o alternativamente que la SUNARP reconocerá en la primera factura los días transcurridos entre la activación efectiva y la fecha de conformidad.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 5.9 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que la forma de pago de la prestación principal está condicionada a la conformidad por la activación de la totalidad de las casillas de correo electrónico, la cual será emitida por el área usuaria de SUNARP. Esta conformidad deberá ser proporcionada dentro de los plazos establecidos por la Ley de Contrataciones del Estado, ya sea para la realización de observaciones o para completar el trámite administrativo correspondiente. Por lo tanto, no es procedente lo señalado por el postor respecto a que el proceso pueda demorar de manera indefinida, ya que los plazos establecidos garantizan que no se generarán períodos sin pago por la prestación de servicios.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20601726174	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	XERTICA LABS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - XERTICA LABS S.A.C.	Hora de envío :	20:47:33

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Soporte técnico. Señalan las bases que el soporte "Debe ser online (por línea telefónica o acceso remoto a los equipos), y onsite (Sede Central), en el horario de lunes a domingo: 00:00 horas a 24:00 horas, el horario incluye feriados, con un tiempo mínimo de atención y con tiempo de respuesta a la solicitud, el cual no excederá a los 10 minutos de realizado el requerimiento. Precisar si en todos los casos la atención de soporte a Sede Central deberá ser "on site".

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 5.1.2 **Página: 23**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que la atención de soporte a la Sede Central no necesariamente deberá ser presencial (on site) en todos los casos, ya que el soporte podrá brindarse también de forma remota (online) siempre que se garantice el cumplimiento del tiempo de atención y respuesta establecido en el requerimiento. Sin embargo, en aquellos casos en los que la naturaleza de la incidencia lo requiera y no pueda resolverse de manera remota, se deberá realizar atención on site en la Sede Central, dentro del horario y condiciones señaladas.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20601726174	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	XERTICA LABS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - XERTICA LABS S.A.C.	Hora de envío :	20:47:33

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Soporte técnico. Señalan las bases que el soporte "Debe ser online (por línea telefónica o acceso remoto a los equipos), y onsite (Sede Central), en el horario de lunes a domingo: 00:00 horas a 24:00 horas, el horario incluye feriados, con un tiempo mínimo de atención y con tiempo de respuesta a la solicitud, el cual no excederá a los 10 minutos de realizado el requerimiento."

- Aclarar que por la naturaleza del servicio que se presta a través de la nube de internet, un servicio "on site" sólo encarece el soporte y no brinda ninguna ventaja adicional al cliente pues no hay diferencia dado que toda configuración se debe realizar contra el servicio que proviene de internet.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 5.1.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que si bien el servicio se presta a través de una solución en la nube, el requerimiento establece que el soporte debe ser brindado tanto online (remoto) como on site (presencial en la Sede Central), con el fin de garantizar una atención integral y oportuna frente a cualquier incidencia que pudiera requerir intervención directa sobre equipos o infraestructura local relacionada, como estaciones de trabajo, dispositivos de red o configuración de usuarios. El soporte on site no busca duplicar esfuerzos ni encarecer el servicio, sino complementar el soporte remoto en aquellos casos donde la atención presencial sea necesaria para asegurar la continuidad operativa. Por tanto, el requerimiento se mantiene tal como fue planteado.

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-2-2025-SUNARP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Ruc/código :	20601726174	Fecha de envío :	30/04/2025
Nombre o Razón social :	XERTICA LABS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - XERTICA LABS S.A.C.	Hora de envío :	20:47:33

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Soporte técnico. Señalan las bases que el soporte "Debe ser online (por línea telefónica o acceso remoto a los equipos), y onsite (Sede Central), en el horario de lunes a domingo: 00:00 horas a 24:00 horas, el horario incluye feriados, con un tiempo mínimo de atención y con tiempo de respuesta a la solicitud, el cual no excederá a los 10 minutos de realizado el requerimiento." Precisar que resulta imposible que en la ciudad de Lima se preste un servicio "on site" en un plazo de diez minutos, salvo que el centro de soporte se encuentre en el mismo edificio de la SUNARP. Sírvase aclarar este plazo ya que resulta imposible de cumplir

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 5.1.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria, precisa al postor que el plazo de 10 minutos hace referencia al tiempo máximo de respuesta inicial, es decir, al tiempo en el que el proveedor debe tomar contacto y brindar una primera atención al requerimiento, sea vía telefónica, remota o mediante la activación del procedimiento de soporte.

No se exige que la presencia física del personal on site se realice dentro de ese mismo plazo, sino que, en caso de requerirse atención presencial, esta deberá coordinarse y ejecutarse según la criticidad de la incidencia, manteniéndose siempre dentro del horario establecido en el requerimiento.

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

null