

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

En el punto Documentos para la administración de oferta, quisieramos saber si los documentos aquí descritos ¿Deben ser firmados por los representantes legales de las 2 empresas que conforman el consorcio o basta con una sola firma?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 2      Literal: 2.2.1.1.      Página: 17

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

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

Se precisa que el contenido de la oferta debe ceñirse a lo dispuesto en el numeral 7.4.1 de la DIRECTIVA N° 005-2019-OSCE/CD PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN CONSORCIO EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO, documento normativo que es dominio público.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

DICE: En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

PREGUNTA: En este caso, se presentará el consorcio conformado por POLICOMP S.A (CHILE) y POLICOMP PERÚ S.A.C. (PERÚ). Consulta: ¿La promesa de consorcio podrá ser firmada por el Gerente General de Policomp S.A. o NECESARIAMENTE deberá ser firmada por el representante de la empresa extranjera en el Perú?

**Acápito de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 2      **Literal:** 2.2.1.1.      **Página:** 17

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

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

Se aclara que el párrafo citado en la consulta corresponde al apartado b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta y no a la promesa de consorcio, en el cual se precisa que deben presentarse los documentos de representación de cada integrante del consorcio.

Respecto a los firmantes de la promesa de consorcio, se precisa que el contenido mínimo debe ceñirse a lo dispuesto en el numeral 7.4.2 de la DIRECTIVA N° 005-2019-OSCE/CD PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN CONSORCIO EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO, documento normativo que es dominio público.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

DICE: A la fecha se cuenta con un total de 336 usuarios internos, estimándose un crecimiento anual de 5%.

PREGUNTA: cuántos son los usuarios externos y cuál es el porcentaje de crecimiento?

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 3      **Literal:** 3.1.1      **Página:** 17

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

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

En el numeral 3.1.1.2 Atención Usuarios Externos se detalla la atención y las características debido a que se trata de atención de 3 aplicaciones web. En el Anexo 03 ESTADISTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA en el literal b) se indica el numero de empresas por año que han sido atendidas

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

En la tabla de Atención de usuarios internos especifican las cantidades generales de equipos, por favor agradeceríamos envíen la relación de equipos con marca, modelo, año de uso y cuáles se tienen en garantía o no.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.1      **Página: 22**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La información será proporcionada en la etapa pre-operativa del servicio, al postor ganador

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

DICE: El servicio a usuarios externos consiste en atender las interrogantes o problemas de carácter técnico que tienen los usuarios de las empresas que se encuentran bajo el ámbito de supervisión de la SMV, proveedores, entidades externas y personas naturales en el uso del Sistema MVNet o SMV Virtual y el Portal de la SMV.

Cada incidencia recibida vía los distintos canales de atención, debe ser registrada inmediatamente en el aplicativo del centro de atención.

En el Anexo 03 se adjunta las estadísticas del período 2021-2023 de la atención usuarios externos del servicio de mesa de ayuda.

PREGUNTA: En las bases indican datos de atenciones, pero no se sabe cuantos usuarios son externos, tampoco se sabe que equipos llevan los usuarios externos, también debemos saber el porcentaje de crecimiento año a año ya que este servicio debe ser por 3 años. Por favor agradeceremos nos brinden dicha información.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.2      Página: 22

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

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

En el Anexo 03 ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA en el literal b) y c) se encuentra la información que da respuesta a su consulta.

Adicionalmente en el numeral 3.1.1.2 Atención Usuarios Externos se detalla la atención y las características debido a que se trata de atención de 3 aplicaciones web

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

DICE: El segundo Nivel de Atención deberá asegurar la atención presencial en las instalaciones de la SMV.

PREGUNTA: Podrían indicarnos cuál sera la distribución de las posiciones en cada ubicación geográfica?

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 3      **Literal:** 3.1.1.3      **Página:** 22

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

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

La ubicación de los recursos Nivel 2 estarán en las sedes de la SMV (Miraflores y San Borja),

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

DICE: EN EL PUNTO CANALES DE ATENCIÓN DICE: Central telefónica con un número dedicado para la atención de usuarios externos. No se requiere integración con la central telefónica de la SMV.

PREGUNTA: Quién proveerá el número?, así mismo, los costos de llamadas salientes las asume el proveedor para las atenciones externas?

Cuántos minutos de llamadas salientes se tienen considerado de forma mensual para el servicio que se brindaría en las ubicaciones del proveedor.

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.5      Página: 22

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

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

El número será proporcionado por el contratista, los costos de llamadas serán asumidos por el contratista. De manera referencial se indica que en el último año se recibió 2244 llamadas y se realizaron 882 llamadas

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

DICE: Whatsapp (atención usuarios internos y externos). Solo para el registro de solicitudes o tickets. Para ello la empresa debe proporcionar un número telefónico por cada tipo de atención: internos y externos (2 números celulares, en total).

PREGUNTA: Se va a requerir WhatsApp Business Gestionado como herramienta integrada? No queda claro el requerimiento. ó

Las dos líneas celulares son para uso del WhatsApp? Estas dos líneas son para uso del personal del proveedor para el servicio o para la entidad?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.5      Página: 23

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

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

Las dos líneas celulares son para el uso de whatsapp, y son para el uso del personal de proveedor.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

DICE: MONITOREO DEL SERVICIO

El monitoreo del servicio debe ser realizado por el contratista para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio, para lo cual debe realizar como mínimo lo siguiente.

PREGUNTA: Entendiendo que la herramienta de monitoreo es de la entidad, necesitamos saber que herramienta usan y cuales son los módulos de gestión que usan.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.1.2      Página: 23

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

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

En el numeral 3.1.2 se han indicado las actividades de monitoreo , no están asociadas al uso de una herramienta específica

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

DICE: Comunicación del estado de cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio a solicitud de la Oficina de Tecnologías de Información.

PREGUNTA: Podrían brindarnos las siguientes niveles de servicio requeridos (SLA):

% Tasa de Abandono

% Atención

Velocidad de atención (antes de X segundos)

% Resolución en el primer contacto (factibles de resolver por SD)

**Acápite de las bases :** Sección: General

**Numeral:** 3

**Literal:** 3.1.2

**Página:** 23

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

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

Los niveles de servicio requeridos para el servicio han sido incorporados en las bases en el numeral 3.3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

DICE: Gestión de Infraestructura y Plataforma

¿ Llevar a cabo las labores de mantenimiento preventivo anual de equipos de usuarios, que se encuentran fuera del período de garantía.

PREGUNTA: Los equipos que requieran de cambios de productos, como se maneja? Así mismo, el stock de reposición los tiene la entidad?

La entidad entregará los insumos y herramientas para los mantenimientos preventivos de limpieza?

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 3      **Literal:** 3.1.3.3.      **Página:** 23

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

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

La SMV es responsable de proporcionar los equipos de reposición y administrar el stock. También es responsable de proporcionar los insumos y herramientas necesarios para estas labores.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 12**

**Consulta/Observación:**

DICE: Actualmente se cuenta con 127 equipos en situación de garantía no vigente.

PREGUNTA: Nos podrían enviar la relación de equipos que están por vencer, en dicha relación indicar fechas de uso, eso nos permite analizar correctamente el impacto de los mantenimientos.

También podrían enviarnos la relacion de equipos con garantía, con la finalidad de ver cuantos están por vencer su garantía y que se incluirían en los mantenimientos? Este proyecto es por tres años y seria necesario ver ese crecimiento. O estos equipos no se considerarían para el mantenimiento?

Se consideran solo equipos de computo? O también hay en el listado impresoras, escanners, etc.? Se consideran también servidores? De ser así, conformar que equipos son y cuál es la función de las mismas.

**Acápíte de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.1.3.3      Página: 23

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

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

Los 127 equipos es por el plazo del servicio, la información detallada será proporcionada al postor ganador

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

DICE: Programa de capacitación y entrenamiento dirigido al personal propuesto por el contratista para la atención a usuarios internos, en temas referidos a los aplicativos institucionales. Asimismo, también se brindará capacitación al personal propuesto por el contratista para la atención a usuarios externos, en el uso de los Sistemas MVNet y SMV Virtual

PREGUNTA: En caso una persona renuncie, la capacitación del nuevo personal, podrá ser capacitado por la entidad? O ya quedaría como responsabilidad del proveedor?

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.2.1      Página: 24

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

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

Es responsabilidad del proveedor

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

DICE: En el cuadro de Acuerdos de Nivel de Servicio en el último punto mencionan que el Número de derivaciones incorrectas (se considera a cualquier caso correo o ticket escalado a un nivel o área que no corresponda y el SLA sería A partir de la 3era vez.

CONSULTA: Agradeceremos indicar si la tercera vez se refiere solo a un operador? O son tres veces independiente de la cantidad de operadores?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.3      Página: 25  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Es independiente de la cantidad de operadores.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

DICE: Analista de atención Nivel 2 usuarios internos - hardware y software.

Encargado de las atenciones de segundo nivel originadas por usuarios internos. Será responsable de atender y solucionar los tickets de incidencias y peticiones, derivados por los analistas de atención nivel 1 usuarios internos, lo cuales precisen la atención y solución vía intervención directa en el equipo del usuario (remota o presencial).

PREGUNTA: En caso de requerir cambios de repuestos, la entidad como manejará estos puntos, sobre todo con los tiempos de respuesta en el cierre de ticket y finalización de un soporte?

La entidad cuenta con stock de repuestos en el caso de equipos sin garantía?

**Acápíte de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.5.4      **Página: 28**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

El tiempo que demore el cambio de los repuestos no se consideran como parte del tiempo de atención del proveedor

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

DICE: En el punto RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD indican que debemos proveer equipos con Procesador Core i7 RAM, Memoria 16Gb, Almacenamiento HD 512 Mb, Sistema operativo Windows 10 y Office 2013 o superior.

PREGUNTA: Los equipos solicitados deberán ser nuevos, o podrán ser equipos usados siempre que cumplan con las características técnicas mínimas solicitadas?

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 3      **Literal:** 3.6      **Página:** 31

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

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

El proveedor debe proporcionar equipos que cumplan las características técnicas que aseguren la calidad del servicio

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 17**

**Consulta/Observación:**

DICE: En el parte de Experiencia, solicitan que la experiencia del personal debe estar separado por Servicios de mesa de ayuda en primer nivel de atención 720 y Servicios de mesa de ayuda en segundo nivel de atención 180.

PREGUNTA Y OBSERVACIÓN: Normalmente los certificados de trabajo, no especifican a ese detalle las experiencias, eso limitaría a cualquier proveedor y brindaría mayor posibilidad al proveedor actual.

Deberían incluir que la empresa postora pueda agregar una declaración Jurada simple en que el proveedor garantiza las experiencias a ese detalle para aquellos que sus copias de certificados de trabajo hablen de experiencias en mesa de ayuda como operador de forma general. Esto permitiría pluralidad y competencia para todos los proveedores.

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.8.2.1.      **Página: 32**

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

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

No se acoge

La forma de acreditar la experiencia del personal clave se ha establecido en las Bases estándar de concurso público para la contratación de servicios en general.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

DICE: Analista de atención Nivel 2 ¿ aplicaciones internas y externas (2 personas)

En la parte de experiencia específicamente la solicitud de Servicios de mesa de ayuda en el segundo o tercer nivel de atención.

**PREGUNTA Y OBSERVACIÓN:** Normalmente los certificados de trabajo, no especifican a ese detalle las experiencias, eso limitaría a cualquier proveedor y brindaría mayor posibilidad al proveedor actual.

Deberían incluir que la empresa postora pueda agregar una declaración Jurada simple en que el proveedor garantiza las experiencias a ese detalle para aquellos que sus copias de certificados de trabajo hablen de experiencias en el punto de niveles de atención de forma general. Esto permitiría pluralidad y competencia para todos los proveedores.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.8.2.3      Página: 33

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

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

No se acoge

La forma de acreditar la experiencia del personal clave se ha establecido en las Bases estándar de concurso público para la contratación de servicios en general.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 19**

**Consulta/Observación:**

DICE: En el cuadro de la disponibilidad del personal quisieramos confirmar si la distribución solicitada es correcta?

a cantidad de personas solicitadas en el servicio son 13 personas, de las cuales se distribuyen:

1 Gerente del Servicio  
1 Coordinador del Servicio  
2 analistas N1 para usuarios internos  
2 analistas N1 para usuarios externos  
4 analistas N2 para usuarios internos  
1 analista N2 para aplicaciones internas y externas. Para usuarios internos.  
1 analista N2 para aplicaciones internas y externas, para usuarios externos.  
1 Analista de Activos para usuarios Internos.  
TOTAL: 13 personas.

Favor de confirmar o en todo caso aclarar.

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.8.3      **Página: 34**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La cantidad de personal requerido es la siguiente:

1 Gerente del Servicio  
1 Coordinador del Servicio  
11 Analistas

El detalle se encuentra el numero 3.8.3 De la disponibilidad del personal

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta: Nro. 20**

**Consulta/Observación:**

DICE: Las empresas supervisadas por la SMV utilizan el Sistema MVNet para la presentación de la información financiera anual e intermedia y en los últimos días de vencimiento se incrementa el número de incidencias. Por tal motivo el contratista deberá tomar las provisiones que correspondan en las fechas que se detallan a continuación:

Quincena de febrero (2 días)  
Fines de marzo (2 días)  
Fines de abril (2 días)  
Fines de julio (2 días)  
Fines de octubre (2 días)

PREGUNTA: Podrían brindarnos el estimado de alza de requerimientos en esas fechas.

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.8.3      **Página: 34**

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

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

En el literal d) del ANEXO 03: ESTADISTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA, se encuentra la cantidad de tickets atendidos por mes

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta:** Nro. 21

**Consulta/Observación:**

DICE: Personal de contingencia

Es responsabilidad del contratista el mantener la calidad del servicio en caso de imprevistos por renuncia, vacaciones, culminación de vínculo laboral u otros, de su personal. Por ello, se requiere que este proporcione 2 analistas que cumplan los requisitos técnicos solicitados.

PREGUNTA: Estos dos técnicos, serán presentados al inicio del proyecto?

Los dos analistas deben cumplir para nivel 1 o nivel 2? O se debe contemplar uno de cada nivel?

**Acápite de las bases :** Sección: General

**Numeral:** 3

**Literal:** 3.8.5

**Página:** 35

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

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

Se debe contemplar uno para cada nivel y deben ser presentados antes del inicio de la fase operativa

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:25:50

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

DICE: El trabajo remoto se comunica internamente por los anexos o se hacen llamadas móviles desde el anexo que cuenta el analista del Centro de Atención.

PREGUNTA: Los costos de las llamadas salientes son asumidas por la entidad?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 3      Literal: 3.9      **Página:** 35

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

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

Los costos de las llamadas salientes que se realicen a través de la central telefónica de la SMV serán asumidas por la SMV

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	15:41:30

**Consulta: Nro. 23**

**Consulta/Observación:**

3.7.2 Coordinador del servicio

Formación académica:

Se menciona Bachiller universitario en Ingeniería de Ingeniería de Sistemas, Computación, Informática, Software, Redes o Telecomunicaciones; y carreras afines.

Para una mayor participación de postores, favor confirmar que aceptarán también para el Coordinador del Servicio un Profesional Técnico Titulado en Bachiller universitario en Ingeniería de Ingeniería de Sistemas, Computación, Informática, Software, Redes o Telecomunicaciones; y carreras afines.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.7.2      **Literal:** 3.7.2      **Página:** 29

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

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

No se acepta la propuesta, debido a que el personal solicitado es responsable de la supervisión y calidad del servicio, por tal motivo se ha solicitado como mínimo grado de bachiller

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	15:41:30

**Consulta: Nro. 24**

**Consulta/Observación:**

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Para una mayor participación de Postores favor confirmar que aceptarán como similares a los siguientes servicios:

- \* Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos.
- \* Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles
- \* Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      **Página: 44**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se considera que las tres servicios señalados están relacionados a la experiencia solicitada

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

**3.8 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

3.8.1 Del postor

¿ Experiencia en servicio de mesa de ayuda o soporte de usuarios o mesa de servicios o soporte de plataforma informática que incluya atención a usuarios finales o Servicio de técnico TI (además se consideran como similares: Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos, Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles, Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios), por un monto facturado igual o superior a S/ 3¿600,000.

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

**Requisitos:**

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de mesa de ayuda o soporte de usuarios o mesa de servicios o soporte de plataforma informática que incluya atención a usuarios finales o Servicio de técnico TI. (además se consideran como similares: Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	17:42:49

**Consulta:** Nro. 25

**Consulta/Observación:**

En el cuadro de disponibilidad del personal se describen 11 analistas, sin embargo en 3.7 Recursos a ser provistos se describen 09 analistas, confirmar la cantidad de analistas a considerar, no se esta considerando en la descripción los 02 analistas Nivel1 de atención a usuarios externos, por lo que surge la confusión si corresponde considera 09 o 11 analistas.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.8.3      **Literal:** -      **Página:** 32

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

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

La cantidad de personal requerido es la siguiente:

- 1 Gerente del Servicio
- 1 Coordinador del Servicio
- 11 Analistas

El detalle se encuentra el numero 3.8.3 De la disponibilidad del personal

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta:** Nro. 26

**Consulta/Observación:**

Dentro de las notas importantes asociadas al numeral 2.3 Requisitos para el perfeccionamiento del contrato se encuentra la siguiente: De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya. No obstante, puede apreciarse que ninguno de los literales de la relación de documentos que obran como requisito para el perfeccionamiento del contrato hace referencia a algún documento cuyo origen sea del exterior. En ese sentido, agradeceremos a usted se sirva confirmar que no se requiere la Legalización o Apostilla de los documentos requeridos para la suscripción del contrato.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.3      Literal: importante      Página: 18  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se precisa que el párrafo citado en la consulta corresponde a una nota incluida en las bases estandarizadas vigentes para procedimientos de selección de Concurso Público, y su contenido se aplicará de presentarse el caso.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 27**

**Consulta/Observación:**

Se solicita para el Gerente del Servicio, una experiencia en Gestión de Servicios de Mesa de Ayuda de 1440 días. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar lo siguiente: Será válido acreditar la experiencia del personal propuesto con denominaciones similares como: Jefe de Proyecto de Servicios de Mesa de Ayuda o Gerente de Servicios de Mesa de Ayuda o Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda. De la misma forma agradeceremos confirmar que el tiempo de experiencia podrá estar expresado en años (04 años o más).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.7.1      Literal: experienci      **Página: 29**

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

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

Se aceptará la experiencia señalada porque se considera afines y puede ser expresada en años

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

3.7.1 Gerente del servicio  
Experiencia

Requerimiento Mínimo - días  
Gestión de servicios de mesa de ayuda. 1,440

También será considerada como la experiencia requerida denominaciones como: Jefe de Proyecto de Servicios de Mesa de Ayuda o Gerente de Servicios de Mesa de Ayuda o Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 28**

**Consulta/Observación:**

Se solicita para el Gerente del Servicio, capacitación en: PMP Gestión de Proyectos o PRINCE2 e ITIL Foundations o IT Service Management Foundations. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que considerando que las certificaciones solicitadas son emitidas en el idioma Ingles, éstas deberán estar acompañadas de su traducción al español de conformidad con el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones que precisa "...Cuando los documentos no figuren en idioma español, se presenta la respectiva traducción por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, según corresponda".

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.7.1      Literal: capacitaci      Página: 29

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

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

Se precisa que el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones dispone las condiciones que rigen respecto al idioma de la documentación y otras formalidades relacionadas a la presentación de la oferta

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta:** Nro. 29

**Consulta/Observación:**

Se solicita para el Coordinador del Servicio, una experiencia como Coordinador o Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda o Supervisor de Mesa de Servicios o Coordinador de Mesa de Servicios de 1080 días. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que el tiempo de experiencia podrá estar expresado en años (03 años o más).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.7.2      Literal: experi      **Página:** 30  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La experiencia puede ser expresada en años

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 30**

**Consulta/Observación:**

Se solicita para el Coordinador del Servicio, capacitación en: ITIL Foundations o IT Service Management Foundations. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que considerando que las certificaciones solicitadas son emitidas en el idioma Ingles, éstas deberán estar acompañadas de su traducción al español de conformidad con el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones que precisa "...Cuando los documentos no figuren en idioma español, se presenta la respectiva traducción por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, según corresponda".

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.7.2      Literal: capacitaci      Página: 30

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

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

Se precisa que el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones dispone las condiciones que rigen respecto al idioma de la documentación y otras formalidades relacionadas a la presentación de la oferta

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta:** Nro. 31

**Consulta/Observación:**

Se solicita para los Analistas de atención Nivel 1, una experiencia en Servicios de Mesa de Ayuda en primer nivel de atención y Servicio de Mesa de ayuda en segundo nivel de atención de 720 y 180 días respectivamente. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que el tiempo de experiencia podrá estar expresado en años y/o meses (02 años o más y 06 meses o más, respectivamente).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8.2.1      Literal: exper      **Página:** 30

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

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

La experiencia puede ser expresada en años o en meses

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Observación: Nro. 32**

**Consulta/Observación:**

Se solicita para los Analistas de Atención Nivel 1, capacitación en: Certificado ITIL Foundation (Certificado emitido por Entidad acreditada por Axelos). Al respecto debemos manifestar que las Bases Estandarizadas para la contratación de servicios en General (Directiva N° 001-2019-OSCE/CD) han establecido que dentro de los requisitos de calificación para el rubro capacitación puede solicitarse lo siguiente: Requisitos:

[CONSIGNAR LA CANTIDAD DE HORAS LECTIVAS HASTA UN MÁXIMO DE 120] horas lectivas, en [CONSIGNAR LA MATERIA O ÁREA DE CAPACITACIÓN] del personal clave requerido como [CONSIGNAR EL PERSONAL CLAVE REQUERIDO PARA EJECUTAR LA PRESTACIÓN OBJETO DE LA CONVOCATORIA RESPECTO DEL CUAL SE DEBE ACREDITAR ESTE REQUISITO].

**Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de [CONSIGNAR CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS, SEGÚN CORRESPONDA]. Como podrá observarse la Directiva no establece como requisito "Certificaciones" sino horas lectivas de capacitación hasta por un máximo de 120 horas. Por lo anteriormente expuesto solitamos suprimir el requisito "Certificación ITIL Foundation" y en su lugar se solicite acreditar un número de horas lectivas o académicas o naturales en el Marco de trabajo de gestión de servicios de TI (ITIL Foundation)

**Acápite de las bases :** Sección: Específico      **Numeral:** 3.8.2.1      **Literal:** capacita      **Página:** 30

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

Bases estándar de la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD

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

Se van a realizar los ajustes en las Bases

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

3.8.2.1 Analista de atención Nivel 1 (4 personas)

Capacitación

**DICE:**

Certificación ITIL Foundation

Certificado emitido por entidad acreditada por AXELOS

3.8.2.1 Analista de atención Nivel 1 (4 personas)

Capacitación

**DEBE DECIR**

Estudios en ITIL Foundations o Certificación ITIL Foundation

No menos de 24 horas

Certificado emitido por entidad acreditada por AXELOS

**3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

**B.3.2 CAPACITACIÓN**

Estudios en ITIL Foundations o Certificación ITIL Foundation

No menos de 24 horas

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 33**

**Consulta/Observación:**

En caso de no acogerse la observación precedente, se solicita para los Analistas de Atención Nivel 1, capacitación en: Certificado ITIL Foundation (Certificado emitido por Entidad acreditada por Axelos). Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar lo siguiente: a).- Considerando que la certificación solicitada es emitidas en el idioma Ingles, ésta deberá estar acompañada de su traducción al español de conformidad con el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones que precisa "...Cuando los documentos no figuren en idioma español, se presenta la respectiva traducción por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, según corresponda".

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.8.2.1      **Literal:** capacita      **Página:** 30

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

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

Se precisa que el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones dispone las condiciones que rigen respecto al Idioma de la documentación y otras formalidades relacionadas a la presentación de la oferta

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta:** Nro. 34

**Consulta/Observación:**

Se solicita para los Analistas de atención Nivel 2 usuarios internos - hardware y software, una experiencia en Servicios de Mesa de Ayuda en el segundo nivel de atención y sistema operativo Windows 7 o superior de 720 días. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que el tiempo de experiencia podrá estar expresado en años (02 años o más).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8.2.2      Literal: experien      **Página:** 31

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

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

La experiencia puede ser expresada en años

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 35**

**Consulta/Observación:**

Se solicita para los Analistas de atención Nivel 2 aplicaciones internas y externas, una experiencia en Servicios de Mesa de Ayuda en el segundo o tercer nivel de atención, en desarrollo y/o mantenimiento y/o implementación de sistemas y en manejo de sentencias Oracle PL/SQL de 720, 360 y 360 días respectivamente. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que el tiempo de experiencia podrá estar expresado en años (02 años o más; 01 año o más; 01 año o más, respectivamente).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8.2.3      Literal: exper      Página: 31

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

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

La experiencia puede ser expresada en años

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 36**

**Consulta/Observación:**

Se solicita para el Analista de activos y configuración, una experiencia en Soporte técnico en el segundo nivel y/o control de activos de 720 días. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que el tiempo de experiencia podrá estar expresado en años (02 años o más).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8.2.4      Literal: experienci      **Página:** 31

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

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

La experiencia puede ser expresada en años

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 37**

**Consulta/Observación:**

En relación a la experiencia del postor en la especialidad, agradeceremos a usted se sirva confirmar que también se considerará como un servicio similar al Servicio de Soporte Técnico Informático a demanda y presencial y/o Servicio de Clonación y Configuración de equipos.

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

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

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

Conforme se indica en la sección 3.8 del requerimiento, se considerará como servicio similar a los servicios de soporte a usuarios y soporte de plataforma informática, mas no se ha considerado al Servicio de Clonación y Configuración de equipos

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 38**

**Consulta/Observación:**

Para el Coordinador del Servicio se solicita experiencia como Coordinador o Supervisor de servicios de mesa de ayuda o supervisor de mesa de servicios o coordinador de mesa de servicio. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que la experiencia también podrá acreditarse con servicios ejecutados como Supervisor de Operaciones.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.7.2      Literal: experien      **Página:** 30

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

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

No se confirma, el termino "operaciones" esta relacionado a actividades que tienen que ver con la parte operativa de una empresa, no necesariamente a una Mesa de Servicios de TI

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 39**

**Consulta/Observación:**

Se solicita Técnico titulado de instituto o egresado de universidad de la carrera de Sistemas, Computación, Informática, Software, Redes o Telecomunicaciones. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que también se podrá acreditar la formación académica con las carreras técnicas de Computación e Informática y/o Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8.2.2      Literal: form acade      **Página:** 31

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

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

Se considerara adicionalmente las carreras de : Computación e Informática y/o Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación.

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

3.8.2.2 Analista de atención Nivel 2 usuarios internos ¿ hardware y software (4 personas)

Formación académica:

DICE: Técnico titulado de instituto o egresado de universidad de la carrera de Sistemas, Computación, Informática, Software, Redes o Telecomunicacione

DEBE DECIR: Técnico titulado de instituto o egresado de universidad de la carrera de Sistemas, Computación, Informática, Software, Redes o Telecomunicaciones, Computación e Informática , Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 40**

**Consulta/Observación:**

Se solicita para los Analistas de atención Nivel 2 usuarios internos - hardware y software, una experiencia en Servicios de Mesa de Ayuda en el segundo nivel de atención y sistema operativo Windows 7 o superior de 720 días. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que tratándose de servicios afines será suficiente la presentación de documentación que acredite que el personal ha desarrollado ambas actividades en un periodo mínimo de 720 días (02 años).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8.2.2      Literal: experien      **Página:** 31

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

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

La experiencia solicitada es en servicio de mesa de ayuda en el nivel 2 y que esta haya sido con el sistema operativo windows 7 o superior

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta:** Nro. 41

**Consulta/Observación:**

Se solicita para los Analistas de atención Nivel 2 usuarios internos - hardware y software, una capacitación en estudios en ITIL Foundation o Certificación ITIL Foundation. Agradeceremos a usted se sirva confirmar que en caso se opte por presentar una Certificación será válida la certificación: ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8.2.2      Literal: capacita      Página: 31  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se aceptaran como validas cualquier certificación de fundamentos de ITIL (ITIL Foundations)

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

3.8.2.2 Analista de atención Nivel 2 usuarios internos ¿ hardware y software (4 personas)  
Capacitación

**DICE:**

Estudios en ITIL Foundations o Certificación ITIL Foundation  
No menos de 24 horas  
Certificado emitido por entidad acreditada por AXELOS

**DEBE DECIR**

3.8.2.2 Analista de atención Nivel 2 usuarios internos ¿ hardware y software (4 personas)  
Capacitación  
Estudios en ITIL Foundations o Certificación ITIL Foundation  
No menos de 24 horas  
Certificado emitido por entidad acreditada por AXELOS  
Se aceptaran como válidas cualquier certificación de fundamentos de ITIL (ITIL Foundations)

**B.3.2 CAPACITACIÓN**

Estudios en ITIL Foundations o Certificación ITIL Foundation  
No menos de 24 horas  
Certificado emitido por entidad acreditada por AXELOS  
Se aceptaran como válidas cualquier certificación de fundamentos de ITIL (ITIL Foundations)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta:** Nro. 42

**Consulta/Observación:**

Se solicita para los Analistas de atención Nivel 2 aplicaciones internas y externas, una capacitación en estudios en ITIL Foundation o Certificación ITIL Foundation. Agradeceremos a usted se sirva confirmar que en caso se opte por presentar una Certificación será válida la certificación: ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8.2.3      Literal: capacit      **Página:** 31  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se aceptaran como validas cualquier certificación de fundamentos de ITIL (ITIL Foundations)

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

3.8.2.3 Analista de atención Nivel 2 ¿ aplicaciones internas y externas (2 personas)

Capacitación

Estudios en ITIL Foundations o Certificación ITIL Foundation

No menos de 24 horas

Certificado emitido por entidad acreditada por AXELOS

Se aceptaran como válidas cualquier certificación de fundamentos de ITIL (ITIL Foundations)

**B.3.2 CAPACITACIÓN**

Estudios en ITIL Foundations o Certificación ITIL Foundation

No menos de 24 horas

Certificado emitido por entidad acreditada por AXELOS

Se aceptaran como válidas cualquier certificación de fundamentos de ITIL (ITIL Foundations)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 43**

**Consulta/Observación:**

Se solicita Técnico titulado de instituto o egresado de universidad de la carrera de Sistemas, Computación, Informática, Software, Redes o Telecomunicaciones. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que también se podrá acreditar la formación académica con las carreras técnicas de Computación e Informática y/o Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8.2.3      Literal: form acade      Página: 31

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

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

No se confirma, Se considerara adicionalmente las carreras de : Computación e Informática

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

3.8.2.3 Analista de atención Nivel 2 ¿ aplicaciones internas y externas (2 personas)

Formación académica:

DICE: Técnico titulado de instituto o egresado de universidad de la carrera de Sistemas, Computación, Informática, Software, Redes o Telecomunicaciones.

DEBE DECIR: Técnico titulado de instituto o egresado de universidad de la carrera de Sistemas, Computación, Informática, Software, Redes o Telecomunicaciones, Computación e Informática.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 44**

**Consulta/Observación:**

Se solicita para los Analistas de atención Nivel 2 aplicaciones internas y externas, una experiencia en Servicios de Mesa de Ayuda en el segundo o tercer nivel de atención, en desarrollo y/o mantenimiento y/o implementación de sistemas y en manejo de sentencias Oracle PL/SQL de 720, 360 y 360 días respectivamente. Al respecto debemos manifestar que las empresas (empleadores) no necesariamente emiten constancias o certificados de trabajo que especifiquen el periodo de experiencia adquirido en cada una de las actividades desarrolladas, menos si se trata de actividades afines que correspondan a un único rol en el que dichas actividades se realicen de forma simultanea en el tiempo. En ese sentido, agradeceremos se sirva confirmar que será suficiente acreditar una experiencia mínima de 720 días (02 años) como Analista de atención nivel 2 o soporte tecnico de nivel 2 o soporte tecnico help desk nivel 2 o similares.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.8.2.3      **Literal:** experienci      **Página:** 31  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

No se confirma, se requiere un analista para la atención de aplicaciones por ello se esta solicitando la experiencia en desarrollo y/o mantenimiento y/o implementación de sistemas y en manejo de sentencias Oracle PL/SQL

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 45**

**Consulta/Observación:**

Se solicita técnico titulado de instituto o egresado de universidad de la carrera de Sistemas, Computación, Informática, Software, Redes o Telecomunicaciones; o carreras afines. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar que se considerará carrera afín la Ingeniería de Sistemas y Computación.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.8.2.1      **Literal:** form acad      **Página:** 30

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

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

Se considera como afín la carrera de Ingeniería de Sistemas y Computación.

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

3.8.2.1 Analista de atención Nivel 1 (2 personas)

Formación académica:

Técnico titulado de instituto o egresado de universidad de la carrera de Sistemas, Computación, Informática, Software, Redes o Telecomunicaciones; o carreras afines. (Se considera como afín la carrera de Ingeniería de Sistemas y Computación)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta:** Nro. 46

**Consulta/Observación:**

Se solicita para los Analistas de atención Nivel 1, una experiencia en Servicios de Mesa de Ayuda en primer nivel de atención y Servicios de mesa de ayuda en segundo nivel de atención de 720 y 180 días respectivamente. Al respecto debemos manifestar que las empresas (empleadores) no necesariamente emiten constancias o certificados de trabajo que especifiquen el periodo de experiencia adquirido en cada una de las actividades desarrolladas, menos si se trata de actividades afines que correspondan a un único rol en el que dichas actividades se realicen de forma simultanea en el tiempo. En ese sentido, agradeceremos se sirva confirmar que será suficiente acreditar una experiencia mínima de 720 días (02 años) como Analista de atención nivel 1 o soporte tecnico de nivel 1 o soporte tecnico help desk nivel 1 o Analista de atención nivel 2 o soporte tecnico de nivel 2 o soporte tecnico help desk nivel 2 o similares.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.8.2.1      **Literal:** experien      **Página:** 30  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

No se confirma, se requiere que tenga experiencia en ambos niveles de atención

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20600827864	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	OMEGA ENERGIA Y COMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	19:20:03

**Consulta: Nro. 47**

**Consulta/Observación:**

En caso de no acogerse la observación N° 07, se solicita confirmar que será válido presentar el Certificado ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8.2.1      Literal: capaci      **Página: 30**

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

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

Se han aceptado estudios en ITIL Foundations por no menos de 24 horas

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Observación: Nro. 48**

**Consulta/Observación:**

"La entidad solicita como requisito en experiencia de Personal Clave para cargo de Analista de Atención nivel 1: "" Servicios de mesa de ayuda en primer nivel de atención y Servicio de mesa de ayuda en segundo nivel de atención"" . Con la finalidad de promover una pluralidad de postores se solicita al comité Considerar las experiencias laborales del personal clave en: Analista de mesa de ayuda, Help desk, Soporte técnico, Soporte técnico de campo, Soporte y Mantenimiento de equipos de computación, Soporte segundo nivel, Soporte Help desk, Analista de centro de servicios, Coordinador de soporte, Gestor de soporte, Especialista de soporte help desk, Agente de service desk , Analista service desk. "

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** b      **Página:** 43  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Para que la experiencia se considere como valida se debe acreditar que corresponde a actividades de soporte a usuarios finales de un primer o segundo nivel de atención. No se considerara la experiencia de coordinador o gestor de soporte

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Observación: Nro. 49**

**Consulta/Observación:**

"La entidad solicita como requisito en experiencia de Personal Clave para cargo de Analista de Atención nivel 2 usuarios internos - hardware y software: "" Servicios de mesa de ayuda en segundo nivel de atención y Sistema Operativo Windows 7 o superior"" .

Con la finalidad de promover una pluralidad de postores se solicita al comité

Considerar las experiencias laborales del personal clave en: Soporte técnico, Soporte técnico de campo, Soporte y Mantenimiento de equipos de computación, Soporte segundo nivel, Soporte Help desk, Coordinador de soporte, Gestor de soporte, Especialista de soporte help desk, Analista nivel 2."

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: b      Página: 43

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

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

Para que la experiencia se considere como valida se debe acreditar que corresponde a actividades de soporte a usuarios finales de segundo nivel de atención. No se considerara la experiencia de coordinador de soporte

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Observación: Nro. 50**

**Consulta/Observación:**

"La entidad solicita como requisito en experiencia de Personal Clave para cargo de Analista de Atención Nivel 2- Aplicaciones internas y externas: "" Servicios de mesa de ayuda en segundo o tercer nivel de atención "" .

Con la finalidad de promover una pluralidad de postores se solicita al comité

Considerar las experiencias laborales del personal clave en: Soporte técnico, Soporte técnico de campo, Soporte y Mantenimiento de equipos de computación, Soporte segundo nivel, Soporte Help desk, Coordinador de soporte, Gestor de soporte, Especialista de soporte help desk, Analista nivel 2, especialista de Service Desk, Analista de sistemas, Analista de aplicaciones, Analista de Desarrollo"

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: b      Página: 43

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

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

Para que la experiencia se considere como valida se debe acreditar que corresponde a actividades de soporte a usuarios finales de segundo o tercer nivel de atención. No se considerara la experiencia de coordinador o gestor de soport

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Observación: Nro. 51**

**Consulta/Observación:**

"La entidad solicita como requisito en experiencia de Personal Clave para cargo de Analista de Atención Nivel 2- Aplicaciones internas y externas: "" Desarrollo y/o mantenimiento y/o implementación de sistemas "" .

Con la finalidad de promover una pluralidad de postores se solicita al comité

Considerar las experiencias laborales del personal clave en: Especialista de Service Desk, Analista de sistemas, Analista de aplicaciones, Analista de Desarrollo, Especialista de aplicaciones, Analista de programación, Desarrollador de Sistemas, Especialista de Help Desk."

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: b      Página: 43

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

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

No se confirma, en la medida que se acredite que la experiencia presentada esta relacionada al desarrollo y/o mantenimiento y/o implementación de sistemas será considerada como valida. No se considerara Especialista de Service Desk, Especialista de Help Desk

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Observación: Nro. 52**

**Consulta/Observación:**

"La entidad solicita como experiencia del personal clave en requisitos para el puesto de Analista de Atención Nivel 2 Usuarios internos - hardware y software: "" Servicios de mesa de ayuda en el segundo nivel de atención y en sistema operativo windows 7 o superior.

Considerando que lo que necesita la entidad es acreditar conocimiento de este personal clave en manejo de sistemas y soporte de Windows 7 o superior, solicitamos al comité se considere este conocimiento a través de un Certificado del curso o capacitación mínimo de 20 horas emitido por una entidad acreditada por el Ministerio de Educación, como Instituto tecnológico de educación superior y/o Centro de Educación técnico productiva (CETPRO)"

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** b    **Página:** 43  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

No se acoge

La forma de acreditar la experiencia del personal clave se ha establecido en las Bases estándar de concurso público para la contratación de servicios en general. Asimismo la experiencia no se puede acreditar con cursos.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Observación: Nro. 53**

**Consulta/Observación:**

"Se indica en el cuadro de experiencia del personal clave en requisitos para el puesto de Analista de atención Nivel 2 - Aplicaciones internas y externas: "" en manejo de sentencias Oracle PL/SQL"".

Considerando que lo que necesita la entidad es acreditar conocimiento de este personal clave en manejo de sistemas Oracle PL/SQL, solicitamos al comité se considere este conocimiento a través de un Certificado del curso o capacitación mínimo de 20 horas emitido por una entidad acreditada por el Ministerio de Educación, como Instituto tecnológico de educación superior y/o Centro de Educación técnico productiva (CETPRO)

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: b      Página: 43  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

No se acoge

La forma de acreditar la experiencia del personal clave se ha establecido en las Bases estándar de concurso público para la contratación de servicios en general. Asimismo la experiencia no se puede acreditar con cursos.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Consulta: Nro. 54**

**Consulta/Observación:**

Sírvase confirmar si la entidad proporcionará las partes, repuestos y equipos backup para atender los incidentes relacionados a los equipos de la lista

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3      **Literal:** 3.1.1      **Página:** 19  
**Artículo o norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La entidad proporcionará las partes, repuestos y equipos backup para atender los incidentes relacionados a los equipos de la lista

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Consulta: Nro. 55**

**Consulta/Observación:**

Sírvase confirmar si ¿el mantenimiento preventivo se podrá ejecutar con el mismo equipo de soporte asignado al servicio y cuál es el tiempo máximo para realizarlo?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3      **Literal:** 3.1.3.3      **Página:** 22  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se deberá ejecutar con los Analistas de atención Nivel 2, el tiempo se establecerá en el cronograma de mantenimiento que se elaborará conjuntamente con la SMV durante la ejecución de la prestación

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Consulta: Nro. 56**

**Consulta/Observación:**

Sírvase confirmar los atributos que debe tener el mecanismo de control de asistencia

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.2.1      **Página: 22**

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

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

El proveedor debe asegurarse de implementar un mecanismo de registro de ingresos y salidas del coordinador y cada uno de los analistas que prestaran el servicio

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Consulta: Nro. 57**

**Consulta/Observación:**

Sírvase confirmar si el proveedor puede considerar en su Plan de Implementación un responsable quien lidere la etapa Pre Operativa y sea interlocutor entre el proveedor y la entidad

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3      **Literal:** 3.2.1      **Página:** 23  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La SMV ha previsto que el gerente de servicio y/o coordinador del servicio deben ser los responsables de la etapa pre operativa

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Consulta: Nro. 58**

**Consulta/Observación:**

Sírvase confirmar en que sede ejecutará sus funciones de forma presencial

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.5.2      **Página: 25**

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

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

Inicialmente en la Sede de Miraflores, luego la Entidad podrá establecer otra ubicación según su necesidad

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Consulta: Nro. 59**

**Consulta/Observación:**

"Según lo indicado en el texto: ""¿ A partir de las 18:01 horas, el analista asignado a dicho horario deberá atender el registro de tickets y la atención correspondiente."" Sírvase confirmar que mientras el analista de atención nivel 2 se encuentre ejecutando su labor principal de intervenir directamente el equipo de un usuario en sitio, y este no se encuentre disponible para atender el registro de tickets y atención correspondiente a partir de las 18:01, no se considerará en la evaluación de los niveles de servicio las llamadas que ingresen en ese horario hasta que el técnico pueda cubrir la posición"

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.5.4      Página: 26  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

El analista debe registrar los tickets en caso de incumplimiento se debe justificar

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Consulta: Nro. 60**

**Consulta/Observación:**

Sírvase confirmar que el alcance de atención de este perfil a partir de las 18:01 horas, solo incluye a usuarios internos por incidentes de hardware y software

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.5.4      **Página: 26**  
**Artículo o norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

El alcance de la atención corresponde al perfil del Analista de atención Nivel 2 usuarios internos ¿ hardware y software

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Consulta:** Nro. 61

**Consulta/Observación:**

Sírvase confirmar si la atención de este nivel es remoto desde la sede de la entidad o el analista debe desplazarse a la sede del cliente externo

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.5.5      **Página:** 26  
**Artículo o norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La atención será desde las sedes de la SMV de manera remota

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Consulta:** Nro. 62

**Consulta/Observación:**

Sobre la consulta anterior, en caso el analista deba desplazarse a la sede del cliente externo. Sírvase confirmar si el costo del traslado será asumido por la entidad

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.5.5.      **Página:** 26  
**Artículo o norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La atención será desde las sedes de la SMV de manera remota

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Observación: Nro. 63**

**Consulta/Observación:**

"De acuerdo al cuadro, la cantidad de Analistas de atención Nivel 1 son cuatro (4), dos (2) para atención de usuarios internos y dos (2) para atención de usuarios externos. Sin embargo esta información difiere con lo indicado en 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN, B.3.1., B.3.2. y en B.4. donde se muestra el siguiente texto: ""Analista de atención Nivel 1 (2 personas)"" Sírvase confirmar la cantidad de personas solicitadas para el rol Analista de atención Nivel 1"

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.8.3      Página: 32  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Los Analistas de atención Nivel 1 son 4 personas (2 para usuarios internos y 2 para externos)

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Observación: Nro. 64**

**Consulta/Observación:**

"En el Capítulo III REQUERIMIENTO, 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN ¿EXPERIENCIA DEL POSTOR. la entidad solicita como experiencia los "" : servicios de mesa de ayuda o soporte de usuarios o mesa de servicios o soporte de plataforma informática que incluya atención a usuarios finales o Servicio de técnico TI.

Considerando que la implementación de un sistema de comunicaciones de red incluye servicios técnicos especializados, se solicita al comité Se amplie la experiencia a: implementación de servicios de comunicaciones de red . Esto a fin de promover el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, y establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace a la contratación, principios que se establecen en el Artículo N° 2 de la ley de Contrataciones con el Estado."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** c      **Página:** 44

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

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

No se confirma, la experiencia debe estar relacionada a un servicio de atención y soporte de usuarios finales, la implementación de un sistema de comunicaciones no se considera un servicio que tenga relación con la finalidad de la convocatoria

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Observación: Nro. 65**

**Consulta/Observación:**

"En el Capítulo III REQUERIMIENTO, 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN ¿EXPERIENCIA DEL POSTOR. la entidad solicita como experiencia los "" : servicios de mesa de ayuda o soporte de usuarios o mesa de servicios o soporte de plataforma informática que incluya atención a usuarios finales o Servicio de técnico TI.

Considerando que la implementación y soporte técnico de solución informática incluye servicios técnicos TI, se solicita al comité Se amplie la experiencia a: ""Implementación y soporte técnico de solución informática"". Esto a fin de promover el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, y establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace a la contratación, principios que se establecen en el Artículo N° 2 de la ley de Contrataciones con el Estado."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** c      **Página:** 44  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La experiencia debe estar relacionada a un servicio de atención y soporte de usuarios finales y esta debe ser acreditada.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20601502080	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	KAYWASI S.A.C.	Hora de envío :	20:16:38

**Observación: Nro. 66**

**Consulta/Observación:**

"En el Capítulo III REQUERIMIENTO, 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN ¿EXPERIENCIA DEL POSTOR. la entidad solicita como experiencia los "" : servicios de mesa de ayuda o soporte de usuarios o mesa de servicios o soporte de plataforma informática que incluya atención a usuarios finales o Servicio de técnico TI.

Considerando que la implementación de un data center incluye servicios de soporte técnicos TI, se solicita al comité Se amplie la experiencia a: ""Implementación y puesta en marcha de Data Center"". Esto a fin de promover el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, y establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace a la contratación, principios que se establecen en el Artículo N° 2 de la ley de Contrataciones con el Estado."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** c      **Página:** 44

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

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

No se confirma, la experiencia debe estar relacionada a un servicio de atención y soporte de usuarios finales, la implementación de un data center no se considera un servicio que tenga relación con el objeto de la convocatoria

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 67**

**Consulta/Observación:**

Favor de confirmar que los niveles de servicio que se esperan serán sólo los niveles 1 y 2; y, por tanto no se requerirá del nivel 3.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3. ALCANCE      **Página:** 19  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Los niveles de atención son los siguientes:

Analista de atención Nivel 1

Analista de atención Nivel 2 usuarios internos ¿ hardware y software

Analista de atención Nivel 2 ¿ aplicaciones internas y externas

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 68**

**Consulta/Observación:**

¿En la actualidad cuentan con un sistema / herramienta ITSM o el proveedor debe proponer alguna?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3. ALCANCE      Página: 19

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

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

Actualmente la SMV utiliza la herramienta provista por el proveedor actual de la mesa de servicios. Asimismo, la SMV se encuentra en proceso de contratación de su propia herramienta ITSM por lo que no es necesario que el proveedor proponga una nueva herramienta.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 69**

**Consulta/Observación:**

Por favor detallar cuál es la cantidad actual de usuarios externos por número de empresas y personas por empresa y % de incremento anual

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.1      **Página: 19**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

En el Anexo 03 ESTADISTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA en el literal b) se indica el numero de empresas por año que han sido atendidas

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 70**

**Consulta/Observación:**

Favor de confirmar que actualmente se cuenta con una central de call center para llamadas de atención de incidencias. De no ser el caso ¿debe ser provista por el proveedor adjudicado?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.5      **Página: 20**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

No se confirma. En el numeral 3.1.1.5 se indica que la SMV cuenta con una central telefónica para la atención de usuarios internos, en el caso de usuarios externos el contratista debe proporcionar la central

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta:** Nro. 71

**Consulta/Observación:**

Solicitamos se describa el número histórico de operadores por turno para cada nivel de atención y tipo de usuario (interno/externo).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.5      **Página:** 21  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

En el ANEXO 03: ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA, se encuentra información de las prestaciones de años anteriores.

El número de personas que se ha solicitado corresponde al alcance y estos servicios han ido evolucionando en el tiempo, asimismo debido a que estos procesos son públicos, se puede acceder a dicha información en el portal del OSCE

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta:** Nro. 72

**Consulta/Observación:**

Favor de detallar el Modelo, marca, año de la central telefónica actual, así como sus características generales y específicas.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3      **Literal:** 3.1.1.5      **Página:** 21  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La información será entregada al postor ganador debido a que no se esta solicitando algún tipo de integración entre centrales

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 73**

**Consulta/Observación:**

solicitamos se detalle cuál es el costo histórico promedio por mantenimiento de la central telefónica.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3      **Literal:** 3.1.1.5      **Página:** 21  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La información de costos de la central telefónica externa no es manejada por la SMV

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 74**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos se confirme que la central telefónica para desvío de llamadas y control de tiempo de espera la proporcionará la SMV.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.5      **Página:** 21  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La central telefónica para la atención de usuarios externos debe ser proporcionada por el proveedor con las funcionalidades solicitadas

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 75**

**Consulta/Observación:**

Cuál es la aplicación que se utiliza para el registro de Tickets, qué versión tiene?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.5      **Página: 21**

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

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

La herramienta que actualmente se utiliza para el registro de tickets es SERVICE AIDE proporcionada por el proveedor actual del servicio

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 76**

**Consulta/Observación:**

¿Cuántas personas conforman el equipo de Primer nivel 1?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.5      **Página: 21**

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

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

Los analistas de atención Nivel 1 son 4 personas (2 para usuarios internos y 2 para externos)

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 77**

**Consulta/Observación:**

¿Cuántas personas conforman el equipo de Primer nivel 2?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.5      **Página: 21**

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

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

Los analistas de atención Nivel 1 son 4 personas (2 para usuarios internos y 2 para externos)

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 78**

**Consulta/Observación:**

En la actualidad ¿Cuántos turnos se manejan?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.5      **Página: 21**

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

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

En el numeral 3.8.3 De la disponibilidad del personal , se indican los turnos solicitados

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 79**

**Consulta/Observación:**

Se espera que los servicios se brinden en las instalaciones de SMV, ¿debe desarrollarse en forma remota o híbrida? Según corresponda ¿cuáles aplican en cada caso?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.1.3      **Página: 20**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Únicamente los Analistas de atención Nivel 1 brindaran el servicio desde las oficinas del contratista, el resto lo hará presencialmente en las sedes de la SMV

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 80**

**Consulta/Observación:**

Actualmente ¿Se tiene una herramienta de monitoreo de hardware?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.2      Página: 21

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

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

En el numeral 3.1.2 se han indicado las actividades de monitoreo y corresponde a garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio , no están asociadas al uso de una herramienta de monitoreo de hardware

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 81**

**Consulta/Observación:**

Actualmente ¿Se tiene una herramienta de monitoreo de Software y/o aplicaciones?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.2      **Página: 21**

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

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

En el numeral 3.1.2 se han indicado las actividades de monitoreo y corresponde a garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio , no están asociadas al uso de una herramienta de monitoreo de software

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 82**

**Consulta/Observación:**

Favor de especificar la herramienta a utilizar y si es la misma para atención usuarios internos y externos

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.2      Página: 21

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

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

La SMV se encuentra en proceso de contratación de su propia herramienta ITSM que se utilizará para la prestación del servicio por lo que no se cuenta con el nombre del producto. Se confirma que será la misma para la atención a usuarios internos y externos.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 83**

**Consulta/Observación:**

¿El servicio involucra consultas directas con clientes(soporte de mesa funcional)? ¿Cuantos aplicativos son?

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3    **Literal:** 3.1.2    **Página:** 21

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

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

En el numeral 3.5.5 , se señalan las aplicaciones externas  
En el numeral 3.5.6, se señalan las aplicaciones internas

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 84**

**Consulta/Observación:**

¿Existe un listado actualizado de la fecha de mantenimiento de los equipos? Favor de detallarlo.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.3.3      **Página: 21**

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

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

La información será proporcionada en la etapa pre-operativa del servicio, al postor ganador

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 85**

**Consulta/Observación:**

Sírvase confirmar que las guías y procedimientos para atención de incidentes y requerimientos se encuentran actualizadas. De ser el caso, ¿qué versión?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.1.3.5      **Página: 22**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La Base de Conocimiento se encuentra actualizada por el proveedor que brinda el servicio actualmente

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 86**

**Consulta/Observación:**

¿Cuánto tiempo está considerandose para la etapa de transición en la fase Pre-operativa?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.2.1      **Página: 22**

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

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

Se ha considerado 30 días de la fase pre operativa que debe coincidir con la etapa de transferencia del servicio actual

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 87**

**Consulta/Observación:**

¿Qué documentación será entregada en la transferencia del proveedor saliente y SMV?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.2.1      **Página: 22**

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

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

La documentación del servicio será entregada al postor ganador: procedimientos, guías, manuales y base de conocimiento

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 88**

**Consulta/Observación:**

¿El proveedor debe proveer la central telefónica, líneas de comunicación, anexos y las cámaras de grabación?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.2.1      Página: 22

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

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

En la cuarta viñeta del numeral 3.2.1 se señala la implementación específicamente el despliegue, lo único que proporcionara la SMV son los anexos virtuales con VPN

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 89**

**Consulta/Observación:**

¿El proveedor saliente proporcionará también un plan de transferencia incluyendo documentación detallada del servicio a entregar?

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3    **Literal:** 3.2.1    **Página:** 22  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

El plan de transferencia será entregado por la SMV

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 90**

**Consulta/Observación:**

Actualmente , ¿Qué metodología utilizan para la atención de requerimientos/incidencias?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.4      **Página: 24**

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

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

La SMV cuenta con procedimientos de atención de incidentes formalizados basados en las buenas practicas de ITIL

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta:** Nro. 91

**Consulta/Observación:**

¿Existen categorías/tipificaciones para los requerimientos de usuarios?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.4      **Página:** 24

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

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

Las tipificaciones con sus respectivos SLA están en las bases del servicio ¿ANEXO 02: RELACIÓN DE SERVICIOS¿

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta:** Nro. 92

**Consulta/Observación:**

¿Está definido el procedimiento de descarte de incidencias?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.4      Página: 24

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

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

Se cuenta con una base de conocimientos con las incidencias configurada en el software proporcionado por el proveedor

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta: Nro. 93**

**Consulta/Observación:**

¿Está definido el procedimiento de escalmiento al nivel 3?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3      Literal: 3.4      Página: 24

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

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

Esta definido en el procedimiento de gestión de incidentes y configurado en la herramienta de mesa de servicios que nos brinda el proveedor actual

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20535627101	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	22:13:32

**Consulta:** Nro. 94

**Consulta/Observación:**

Favor de proporcionar y/o compartir la información que describa la volumentría detallada por mes del último año. De ser el caso, diferenciada por cliente interno y externo, y de ser posible de incidencias y problemas de manera separada. Incluyendo categoría, sub-categoría, elemento y nivel de atención.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: anexo      Literal: 3      **Página:** 40  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

En el ANEXO 03: ESTADISTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA, se encuentra la información solicitada

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta:** Nro. 95

**Consulta/Observación:**

TERMINOS DE REFERENCIA

Atención a usuarios internos

Sírvase confirmar la cantidad de anexos telefónicos y detallar el soporte asociado a estos equipos.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 3.1.1.1      **Página:** 19

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

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

En la SMV cada persona tiene asignado un anexo telefónico sin embargo en la actualidad se esta realizando teletrabajo total y parcial y cuya comunicación se realiza a través del software Teams.

El soporte solicitado es a nivel de configuración

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta:** Nro. 96

**Consulta/Observación:**

LOCACIONES

Sírvase confirmar en que local se encontraran los recursos de soporte N1 y N2. También confirmar si el proveedor deberá cubrir los gastos de transporte de los técnicos de soporte de un local a otro.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 3.1.1.3      **Página:** 20

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

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

La ubicación de los recursos Nivel 1 están en las oficinas del contratista, la ubicación de los recursos Nivel 2 están en las sedes de la SMV (Miraflores y San Borja), Debido a que habrá personal en ambas sedes no habrán gastos de transporte entre sedes

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta: Nro. 97**

**Consulta/Observación:**

Canales de atención.

Sírvase confirmar si la central telefónica podrá ser virtual.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 3.1.1.5      **Página: 20**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

La central telefónica debe cumplir los requisitos solicitados

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta: Nro. 98**

**Consulta/Observación:**

FASES DEL SERVICIO

Pre-operación

Sírvase confirmar el período de tiempo que tiene contemplado la entidad para esta fase, además si el contratista podrá cobrar por este servicio.

Sírvase confirmar que SMV ofrecerá las condiciones para instalar y configurar una red CCTV en el área destinada al helpdesk, además del acceso a internet de esta

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** 3.2.1      **Página:** 22

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

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

En el numeral 3.4.1 se señala que la Fase Pre-operación es de 45 días. En las Bases se señala el pago por el servicio iniciara a partir de la Fase Operativa.

Se precisa que las cámaras solicitadas deben ser instaladas en el ambiente de trabajo del personal Nivel 1 en las oficinas del proveedor

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta:** Nro. 99

**Consulta/Observación:**

Post-operación

Sírvase confirmar el período de tiempo que tiene contemplado la entidad para esta fase, además si el contratista podrá cobrar por este servicio.

Sírvase confirmar si el período de tiempo considerado será luego de la fase de operación o estará incluida en esta.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** 3.2.3      **Página:** 22

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

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

En el numeral 3.4.3 se señala que la Fase Post-operación corresponde como máximo 30 días. En las bases se señala el pago del servicio es por la parte operativa. La post operación se ejecuta en paralelo a la Fase Operativa

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta:** Nro. 100

**Consulta/Observación:**

ORGANIZACION

Gerente de servicio

Sírvase confirmar si este recurso deberá cumplir algún horario específico en las oficinas de SMV.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.5      Literal: 3.5.1      **Página:** 24

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

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

El Gerente de servicio no es considerado personal clave en consecuencia debe cumplir con lo establecido en el numeral 3.5.1

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta:** Nro. 101

**Consulta/Observación:**

Analista de atención nivel 1

Sírvase confirmar que estos recursos deberán cumplir el servicio en las oficinas del contratista

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.5      Literal: 3.5.3      **Página:** 25  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

En el numeral 3.5.3 Analista de atención Nivel 1, primer párrafo se señala que las actividades se realizaran en las instalaciones del Contratista

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta:** Nro. 102

**Consulta/Observación:**

Analista de atención Nivel 2 usuarios internos - hardware y software

Sírvase confirmar en que local de SMV deberán permanecer estos recursos, además si la entidad correrá con los gastos de traslado a los otros locales.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.5      Literal: 3.5.4      **Página:** 26

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

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

La ubicación de los recursos Nivel 2 estarán en las sedes de la SMV (Miraflores y San Borja), , Debido a que habrá personal en ambas sedes no habrán gastos de transporte entre sedes

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta: Nro. 103**

**Consulta/Observación:**

Analista de atención Nivel 2 usuarios internos y aplicaciones externas  
Sírvese confirmar que los recursos deberán prestar el servicio desde el local del contratista.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.5      Literal: 3.5.5      **Página: 26**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

No se confirma, el servicio se debe prestar en la sede de San Borja de la SM

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta:** Nro. 104

**Consulta/Observación:**

Analista de atención Nivel 2 usuarios internos ¿ aplicaciones internas

Sírvase confirmar que los recursos deberán prestar el servicio desde el local de la entidad, además si los gastos de traslado al otro local de SMV serán cubiertos por la entidad.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.5      Literal: 3.5.6      **Página:** 27

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

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

La ubicación del recursos Nivel 2 aplicaciones internas estará en la sede de San Borja, no habrá traslado hacia otras sedes

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta:** Nro. 105

**Consulta/Observación:**

REQUISITOS DE CALIFICACION

Del postor

Dado que los contratos de servicio de mantenimiento de cableado estructurado también incluyen una mesa de ayuda para la generación de tickets, ingenieros de soporte, previsionistas y personal técnico en sitio. Sírvase confirmar si se podrá demostrar experiencia similar con estos contratos de servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.8      Literal: 3.8.1      Página: 30

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

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

No se confirma, la experiencia debe estar relacionada a un servicio de atención y soporte de usuarios finales, en este sentido la experiencia en mantenimiento de cableado estructurado no se considera un servicio que tenga relación con la finalidad de la convocatoria

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES  
Nomenclatura : CP-SM-1-2023-SMV-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

---

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/12/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	22:53:45

**Consulta:** Nro. 106

**Consulta/Observación:**

FORMA DE PAGO

Sírvase explicar con un efecto numérico la forma de pago mensual del servicio.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7      Literal: 7      **Página: 34**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

En el numeral 7 están señalados los porcentajes por mes del periodo total del servicio

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