

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código : 20503795079

Nombre o Razón social : DESYSWEB SAC

Fecha de envío : 06/10/2023

Hora de envío : 13:12:32

**Consulta: Nro. 1**

## **Consulta/Observación:**

En el Capítulo III de las bases, Numeral 3.2 Requisitos de Calificación, Literal C.1 Experiencia del Personal Clave (pág. 39), dentro de los Requisitos, con relación al personal solicitado como Jefe de Proyecto, Implementador y Documentador, además de la Experiencia a acreditar, vemos que se hace mención a profesión y certificaciones.

Sin embargo, como según se aprecia en la 1era página de las presentes bases, estas se rigen por la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, en cuyas Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la Contratación de Bienes, aprobada con dicha directiva, respecto a los Requisitos de Experiencia del personal clave se hace mención únicamente a lo relacionado con: El tiempo de Experiencia mínimo, trabajos o prestaciones en la actividad requerida y puesto o cargo que ocupará el personal clave requerido para ejecutar la prestación objeto de la convocatoria, tal como se aprecia en el texto siguiente contenido en las bases estándar:

### **Requisitos:**

[CONSIGNAR EL TIEMPO DE EXPERIENCIA MÍNIMO] en [CONSIGNAR LOS TRABAJOS O PRESTACIONES EN LA ACTIVIDAD REQUERIDA] del personal clave requerido como [CONSIGNAR EL PUESTO, CARGO O DENOMINACIÓN DE LA POSICIÓN QUE OCUPARÁ EL PERSONAL CLAVE REQUERIDO PARA EJECUTAR LA PRESTACIÓN OBJETO DE LA CONVOCATORIA RESPECTO DEL CUAL SE DEBE ACREDITAR ESTE REQUISITO]

Del mismo modo en el contenido del literal C.1 (pág. 39) de las bases del presente procedimiento de selección, respecto a la Acreditación, se establece:

### **Acreditación:**

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto

Por tanto, solicitamos al comité Confirmar que para acreditar la experiencia del personal clave únicamente se presentara documentación referida al tiempo de experiencia, como lo establece la normativa y tal como se establecen en las bases del presente procedimiento de selección.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** C.1    **Página:** 39

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

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

No se acoge. La documentación para acreditar la experiencia del personal clave es el indicado en las bases administrativas.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código : 20503795079

Nombre o Razón social : DESYSWEB SAC

Fecha de envío : 06/10/2023

Hora de envío : 13:12:32

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

En la página 19 de las bases, Capítulo II, Numeral 2.2.2, luego del literal c) se observa el siguiente texto en letras rojas:

**Advertencia:**

El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿.

Al respecto solicitamos confirmar que el comité de selección no exigirá al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿, tal como se establece en dicha advertencia.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 2.2.2.    **Literal:** c    **Página:** 19

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

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

Se confirma, los documentos a presentar son los indicados en las bases administrativas.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Se solicita: El sistema informático deberá ser bajo una infraestructura cloud o nube.

Se entiende que el componente central de esta licitación es la mesa de ayuda, mientras que el componente secundario es la gestión de activos de TI. Se solicita la opción de ofrecer la solución "On Premise" para la gestión de activos de TI, siempre y cuando se asegure una integración fluida con el componente central, garantizando así una competencia abierta en la selección de proveedores.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.1    **Literal:** 5.1    **Página:** 20

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

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

No se acoge, no se ha determinado un componente principal ni uno secundario, el objeto de la convocatoria es uno solo: "ADQUISICIÓN DE SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV" y la modalidad esta expresamente establecida en las bases, es decir, la solución deberá estar alojada en una infraestructura cloud o nube.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Se solicita: La solución debe permitir conocer la Geolocalización, así como su IP Publica de las estaciones de trabajo, servidores y dispositivos móviles sin requerir habilitar la configuración de ubicación a nivel del sistema operativo. Esta característica no debe depender de la configuración de ubicación a nivel del sistema operativo.

Siendo que no todas las estaciones de trabajo y servidores cuentan con una IP Pública, considerar que esta característica sea opcional o si se permitirá que la ubicación del equipo se podrá dar a partir de una agrupación por segmentos internos de IP.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.1    **Literal:** 5.2    **Página:** 21

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

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

Se acoge parcialmente, se modifica el literal r)"La solución debe permitir conocer la localización (Device Location de MS Windows) , así como la IP Privada de las estaciones de trabajo (PC¿s de escritorio y portátiles)."

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

Debe decir: "La solución debe permitir conocer la localización (Device Location de MS Windows) , así como la IP Privada de las estaciones de trabajo (PC¿s de escritorio y portátiles)."

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se solicita: Debe permitir generar etiquetas con códigos QR para ser utilizadas de forma física en los equipos que harán parte del inventario, así como contar como mínimo con los campos: (dependencia, facultad, oficina tipo de área, responsable, bien informático, código patrimonial, marca, modelo, número de serie, tipo de procesador, memoria RAM, disco duro, estado del bien informático)

Dado que solo una solución permite cubrir este pedido y para efectos de cumplir con los criterios de pluralidad de soluciones y proveedores, confirmar si esta característica será opcional

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Se mantiene este requerimiento, esta funcionalidad es necesaria para la Entidad y el estudio de mercado refleja pluralidad de proveedores

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

**Consulta:** Nro. 6

**Consulta/Observación:**

Se solicita: La plataforma tecnológica debe permitir el desbloqueo de claves o reseteo desde el portal del usuario final a través del uso de un RPA del mismo fabricante. Se precisa que el desbloqueo de claves o reseteo se refiere a las contraseñas de Windows sincronizadas con el Active Directory desde la interfaz Web de usuario final. Para una mayor pluralidad de postores se solicita que la funcionalidad de desbloqueo de claves o reseteo de claves a través de uso de un RPA sea cubierta por el postor pero no sea necesariamente del mismo fabricante ya que no todos los fabricantes de Mesas de Ayuda tienen su propio RPA

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 5.2      Página: 22

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

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

No se acoge. Se desea una solución integral, sin necesidad de integrar componentes de distintos fabricante entre sí, luego la plataforma tecnológica debe incluir un RPA nativo que permita el desbloqueo, reseteo y cambio de claves.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

**Consulta:** Nro. 7

**Consulta/Observación:**

Se solicita: El modo gráfico deberá permitir la exportación de toda la información que se está visualizando en un momento dado.

Favor confirmar que la exportación puede darse a partir de un ¿Imprimir Página¿ o ¿Captura de Pantalla¿.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.1    **Literal:** 5.3.3    **Página:** 24

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

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

No se acoge.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

**Consulta:** Nro. 8

**Consulta/Observación:**

Se solicita: Deberá bloquear archivos solicitados como: .mp3, .mp4 o alguna extensión solicitada por el cliente. Sírvese confirmar que la solución no sólo deberá bloquear archivos con una extensión en particular sino que deberá bloquear la ejecución e instalación de aplicaciones.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 5.3.6      Página: 25

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

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

No se acoge.

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

null



Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

**Consulta:** Nro. 9

**Consulta/Observación:**

Se solicita: Debe permitir la instalación y desinstalación de aplicaciones.

Sírvase confirmar que la solución también deberá tener la capacidad de permitir la creación de políticas de cumplimiento de software para asegurar que todos los equipos inventariados cuenten con un software específico y obligatorio, esta política debe instalar automáticamente el software sobre el equipo que no la esté cumpliendo.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** 5.3.6      **Página:** 26

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

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

No se acoge. El alcance de la solución es el indicado en las especificaciones técnicas de las bases administrativas.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a la UNFV, confirmar que las soluciones que se van a evaluar deberán ser de reconocimiento mundial, por ejemplo Líderes en el Cuadrante de Gartner en soluciones de ITSM

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: N/A      Literal: N/A      Página: N/A

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

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

No se acoge. Las certificaciones solicitadas son las indicadas en PinkVerify.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a la UNFV, confirmar que las soluciones de mesa de ayuda deberán estar basadas y certificadas para los usos y estándares de ITIL, la misma que deberá ser acreditada por la certificación ITIL-ATV (ITIL Accredited Tool Vendor) de People Cert.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: N/A Literal: N/A Página: N/A

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Las certificaciones solicitadas son las indicadas en PinkVerify.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

Favor precisar que se aceptara que la solución principal de mesa de ayuda y gestión de activos TI seas SaaS y Cloud y que algunos de los requerimientos o funcionalidades a cubrir, como por ejemplo, el de toma de inventario o distribución de Software , se pueda instalar algunos componentes en la infraestructura o red de la UNFV para garantizar su óptimo funcionamiento, reducción de consumo de ancho de banda, internet, etc.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: N/A      Literal: N/A      Página: N/A

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

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

No se acoge. La modalidad esta expresamente establecida en las bases, es decir, la solución deberá estar alojada en una infraestructura cloud o nube.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

**Consulta:** Nro. 13

**Consulta/Observación:**

Sobre los 3025 activos o dispositivos TI (PCs, Laptops y Servidores) Se solicita se nos indique cuales son los sistemas operativos y versiones

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: N/A      Literal: N/A      Página: N/A

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

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

Se indica que los sistemas operativos son a partir del Windows 10 hacia adelante.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	15:42:17

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

"Se solicita: ""La plataforma permitirá configurar ""ofrecimientos de atención de TI, para facilitar la creación de incidencias/solicitudes(peticiones) relacionadas con un servicio, tanto para los técnicos de soporte como para los usuarios finales""

Por favor que ""Ofrecimientos de atención de TI"" se refiere a crear un catálogo de servicios, de no ser así detallar que se entiende por ""Ofrecimientos de Atención de TI"" ."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.3.4 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que ¿ofrecimientos de atención de TI¿ se refiere a la configuración del catálogo de servicios según lo requerido por la UNFV.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 15

**Consulta/Observación:**

Para la Experiencia del postor en la especialidad, favor confirmar que se aceptarán como similares a los siguientes:

- \* 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.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B      **Página:** 36

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

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

Se acoge. Se aclara que las actividades indicadas se encuentran inmersas en la definición de bienes similares establecido en las bases; sin embargo, afin de determinar con exactitud dicha definición con motivo de la integración de bases se procederá a considerar los siguientes enunciados. Se consideran bienes similares: Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos y Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 16

**Consulta/Observación:**

Para el Jefe de Proyecto se solicita Certificación PMP y/o Scrum Product Owner o Scrum Master, ITIL 4 ¿/  
Dado que actualmente las Certificaciones de PMP e ITIL 4 tienen fecha de vigencia.  
Favor confirmar que las certificaciones de PMP e ITIL 4 deben estar vigentes.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      **Página:** 37

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

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

Se confirma. Las certificaciones deberán estar vigentes para todos los roles solicitados.

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

null



Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 17

**Consulta/Observación:**

Para el Jefe de Proyecto se solicita que sea un profesional titulado en las carreras de ingeniería¿../

\* En concordancia con la Ley del Profesional de Ingeniería N° 28858: Que Regula el ejercicio profesional de la ingeniería y complementa anteriores normas. Indica que, para ejercer la Ingeniería en el Perú, es obligatorio estar colegiado y habilitado.

En ese sentido, la colegiatura y habilitación de los profesionales se deberá requerir para el inicio de su participación efectiva en el contrato, tanto para aquellos titulados en el Perú o en el extranjero, y no en un momento anterior.

Favor confirmar que el jefe de Proyecto debiera estar colegiado y habilitado y la documentación deberá ser presentada para la firma del contrato.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** C      **Página:** 37

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

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

Se confirma que el Jefe de proyectos deberá estar colegiado y habilitado y la documentación deberá ser presentada para la firma del contrato.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 18

**Consulta/Observación:**

Se menciona:

\* El proveedor es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes ofertados por un plazo no menor a tres años.

Dado que el plazo de la prestación es un (01) año, en concordancia solicitamos que el plazo por vicios ocultos sea no menor a un (01) año.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 17      **Literal:** 17      **Página:** 32

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

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

Se confirma que el proveedor es responsable de la calidad del servicio y por los vicios ocultos por el plazo estipulado de un (01) año en concordancia con el plazo de la prestación.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 19

**Consulta/Observación:**

Con la finalidad de cumplir con los objetivos de la contratación y en concordancia con el principio de vigencia tecnológica que rige las contrataciones del estado, sírvanse confirmar que el sistema informático ofertado para la Mesa de Ayuda y Gestión de Activos ofertado debe ser de la última versión lanzada al mercado y no debe ser una solución open-source.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 4      Literal: 4      **Página:** 20

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

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

Se confirma, el sistema informático de mesa de ayuda y gestión de activos de TI contará con la última versión del software lanzado en el mercado y no podrá ser una solución open source.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta: Nro. 20**

**Consulta/Observación:**

En el numeral 5.1 se indica ¿La gestión de mesa de ayuda y la gestión de activos de TI¿¿¿  
Solicitamos se sirvan completar lo solicitado.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5.1    **Literal:** 5.1    **Página:** 20

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

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

Se confirma, se retirará el término ¿La gestión de mesa de ayuda y la gestión de activos de TI¿ en el numeral 5.1.

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

Se suprimirá de las bases "La gestión de mesa de ayuda y la gestión de activos de TI¿, en el numeral 5.1.

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 21

**Consulta/Observación:**

En el literal e) se indica que ¿La herramienta de CMDB debe permitir la creación de estados y flujos de vida para cada clase de activos de TI.¿

Sírvanse confirmar que el sistema informático ofertado para la Mesa de Ayuda debe permitir la creación de flujos personalizados de los procesos de acuerdo a las necesidades de la UNFV y no obligar a la Entidad a ceñirse a las estructuras propias o modelos predefinidos del fabricante.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.2      **Literal:** e      **Página:** 21

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

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

Se confirma, se modificará el literal e) : "La herramienta de CMDB debe permitir la creación de estados y flujos de vida para cada clase de activos de TI. Asimismo la gestión de casos en la solución ofertada debe permitir implementar modelos de gestión específicos (con su propio flujo de estados, sus propias configuraciones), acorde a las necesidades de la organización (ej. un incidente de seguridad puede tener un modelo de gestión distinto a un incidente de soporte).

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

En el literal k) se indica que ¿El sistema informático para la mesa de ayuda y la gestión de activos TI propuesto será 100% web, en español y con una disponibilidad de 24x7x365.¿, sin embargo, la disponibilidad de una plataforma SaaS se mide en porcentaje, luego, solicitamos indicar que la disponibilidad mínima debe ser 99.5%.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.2      **Literal:** k      **Página:** 21

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

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

Se aclara que el literal k) hace referencia al soporte técnico al usuario final.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

En el literal I) se indica que ¿El portal de ingreso a la gestión usuarios podrá ser configurable, con la opción de añadir los logotipos corporativos, mensajes de bienvenida y entre otras opciones que permita configurar el sistema informático¿, sírvanse confirmar que ¿otras opciones¿ se refiere a agregar noticias y otros accesos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: | Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el termino "otras opciones " hace referencia a opciones adicionales que brinde el sistema informático ganador de la buena pro.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta: Nro. 24**

**Consulta/Observación:**

En el literal i) de la página 2 se indica que ¿Los procesos a implementar deben estar totalmente alineados a las buenas prácticas de ITIL¿ y entre las páginas 22 y 26 se describe el alcance de los siguientes procesos:

- 1) Gestión de incidentes
- 2) Gestión de solicitudes de atención
- 3) Gestión de Problemas
- 4) Gestión de la configuración (CMDB)
- 5) Gestión del Catálogo de Atención
- 6) Gestión de Niveles de Atención
- 7) Gestión de Activos

Sírvanse confirmar que el sistema informático para la Mesa de Ayuda y la gestión de activos de TI ofertado debe tener certificación ITIL v4 en todos estos procesos que forman parte del objeto de la convocatoria de manera que haya coherencia entre las certificaciones y el alcance de esta contratación.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5.2    **Literal:** j    **Página:** 21

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

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

Se confirma parcialmente, se modificó el literal i) a : "Los procesos a implementar deben estar totalmente alineados a las buenas prácticas de ITIL 4 y/o certificación en Integrated IT Service Management, ambos en PinkVerify.." Se actualizaron los procesos a : ¿ Gestión de Incidentes ¿ Gestión de solicitudes de atención (requerimientos) ¿ Gestión de Problemas ¿ Gestión de la configuración (CMDB) ¿ Gestión del Catálogo de servicios ¿ Gestión de Niveles de servicios ¿ Gestión de Activos TI

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

null



Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

En el literal n) se indica que ¿El sistema informático deberá contar con un repositorio de reportes¿, sin embargo, mas adelante se indica que los reportes deben generarse ¿según la estructura requerida por el cliente¿, luego, no solo se trata de un repositorio de reportes sino de una herramienta que permita a la UNFV generar cualquier tipo de reporte o dashboard de acuerdo a sus necesidades y no de acuerdo a las limitaciones del repositorio de reportes que tenga cada fabricante.

Por tanto, y tal como se indica en la página 2, solicitamos confirmar que se requiere el sistema informático de Mesa de Ayuda ni de Gestión de Activos propuesto debe integrar de manera nativa una aplicación del mismo fabricante para generar reportes y dashboards sin limitaciones de cantidad ni de forma.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: n Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, tal como se indica en las especificaciones técnicas, se requiere que la solución ofertada cuente con una herramienta nativa para generación de reportes y dashboards asi como un repositorio nativo en línea de reportes propios del fabricante para la importación de reportes que y hayan sido elaborados en fábrica y con capacidad de ser personalizados.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 26

**Consulta/Observación:**

En el literal p) se indica que ¿Para aquellas especificaciones técnicas que no estén en el catálogo puede ser acreditado con carta del fabricante o declaración jurada por parte del postor¿, solicitamos se sirvan desestimar la declaración jurada del postor pues el único autorizado para acreditar si se cumple o no con una especificación técnica es precisamente el dueño del software, es decir, el fabricante.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.2      **Literal:** p      **Página:** 21

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

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

Se confirma, siendo el fabricante el unico que puede acreditar las especificaciones tecnicas de su producto, se aceptará carta del fabricante o declaración jurada del postor adjuntando sustento técnico oficial del fabricante (brochures, datasheets,manuales). La Institución se reserva el derecho de comprobar el cumplimiento de las especificaciones técnicas con información pública y oficial del fabricante.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 27

**Consulta/Observación:**

En el literal q) se indica que ¿El sistema informático debe permitir construir de forma ilimitada Workflow como requiere por cada proceso (Incidentes, Requerimientos, Problemas o cualquier otro proceso nuevo o de caja) y no limitarse solo a uno, y estos deben poderse manejar dentro de la misma interfaz de configuración del sistema.¿, al respecto debemos indicar que cualquiera de los procesos mencionados puede tener varios modelos de flujos con comportamientos completamente diferentes de acuerdo al servicio que se quiera prestar, luego los workflow deben ser por modelo y no por proceso, de lo contrario llegará un momento que el workflow de un solo proceso que atiende varios modelos es insostenible por la complejidad que representa.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.2      **Literal:** q      **Página:** 21

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

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

Se confirma parcialmente, se modifica el literal q)" El sistema informático debe permitir construir de forma ilimitada Workflow como requiere por cada proceso (Incidentes, Requerimientos, Problemas o cualquier otro proceso nuevo) y no limitarse solo a uno, y estos deben poderse manejar dentro de la misma interfaz de configuración del sistema, de manera que se pueda diferenciar flujos y SLAs para cada necesidad que tenga la Institución de manera independiente, es decir, un incidente de seguridad puede tener un modelo de gestión distinto a un incidente de soporte técnico, por ejemplo.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

En el literal r) se indica que ¿La solución debe permitir conocer la Geolocalización, así como su IP Publica de las estaciones de trabajo, servidores y dispositivos móviles sin requerir habilitar la configuración de ubicación a nivel del sistema operativo. Esta característica no debe depender de la configuración de ubicación a nivel del sistema operativo.¿ Al respecto debemos indicar que la geolocalización es un término que requiere GPS, eso solo funciona para dispositivos móviles pues basta que el GPS este activado y no depende del Sistema Operativo, pero para la localización de otros equipos como servidores y estaciones de trabajo si es necesario el uso del Device Location de MS Windows para tener una ubicación precisa del dispositivo pues no usa GPS, agradeceremos se sirvan hacer la precisión.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: r Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente, se modifica el literal r)"La solución debe permitir conocer la localización (Device Location de MS Windows) , así como la IP Privada de las estaciones de trabajo (PC¿s de escritorio y portátiles)."

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 29

**Consulta/Observación:**

En el literal u) se indica que ¿Debe incluir un chat bot integrado para el registro, consulta de tickets de incidentes y requerimientos por parte de los usuarios.¿, sírvanse confirmar que este requerimiento hace referencia al bot nativo integrado en MS Teams y debe estar integrado al catálogo de servicios permitiendo que el usuario registre y consulte sus casos sin necesidad de salir de MS Teams.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.2      **Literal:** u      **Página:** 22

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

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

Se confirma, el chatbot debe ser nativo e integrado a MS Teams u otras plataformas para usuarios y operadores de la mesa, los operadores o agentes de servicio deberán poder ver sus atenciones en una vista tipo Kanban.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 30

**Consulta/Observación:**

En el literal t) se indica que ¿La plataforma tecnológica debe permitir el desbloqueo de claves o reseteo desde el portal del usuario final a través del uso de un RPA del mismo fabricante.¿, sin embargo, si el usuario no puede acceder a su dispositivo precisamente por olvidar su password o haber caducado, sírvanse confirmar que el RPA del mismo fabricante también debe ser usado para desbloqueo, cambio y reseteo de password a través del dispositivo móvil de la aplicación.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.2      **Literal:** t      **Página:** 22

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

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

Se confirma, se modifica el literal t) "La plataforma tecnológica debe incluir nativamente la capacidad de desbloquear, resetear y cambiar claves desde el portal, interfaz web y dispositivo movil del usuario final a través del uso de un RPA del mismo fabricante. Se precisa que el desbloqueo, reseteo y cambio de claves se refiere a las contraseñas de Windows sincronizadas con el Active Directory."

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 31

**Consulta/Observación:**

5.3.1. Gestión de Incidencias y Solicitudes de atención

a) Los cambios de estado en la incidencia o solicitud de servicio (peticiones) podrán ser notificados de manera automática por el sistema vía correo al usuario solicitante.¿, sírvanse precisar que también se deberá usar notificaciones de tipo push para aplicación móvil y MS Teams.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.3.1      **Literal:** a      **Página:** 22

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

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

No se confirma.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 32

**Consulta/Observación:**

5.3.4. Gestión del Catálogo de Atención de TI

a) La plataforma permitirá configurar "ofrecimientos de atención de TI, para facilitar la creación de incidencias/solicitudes(peticiones) relacionadas con un servicio, tanto para los técnicos de soporte como para los usuarios finales.¿, sírvanse confirmar que el término ¿ofrecimientos de atención de TI¿ se refiere a la configuración del propio catálogo de servicios.

b) La plataforma permitirá configurar qué información de entre todos los atributos será visible al usuario final, permitiendo al menos configurar la visibilidad o no de los acuerdos de niveles de servicio.

Sírvanse confirmar que también permitir editar/modificar los atributos y como también su visualización en un estado específico del flujo de atención del caso.

**Acápite de las bases :** Sección: Específico **Numeral:** 5.3.4 **Literal:** a **Página:** 24

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

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

a) Se confirma,¿ofrecimientos de atención de TI¿ se refiere a la configuración del catálogo de servicios según lo requerido por la UNFV. b) Se confirma, dentro de configurar se entiende que esta editar o modificar.

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

null



Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

5.3.5. Gestión de Niveles de Servicio

a) El sistema contará con algún sistema de generación de métricas / KPIs configurable, que permita realizar un análisis de situación actual, así como, análisis de tendencias. Las métricas deberán ser parametrizables, y accesibles desde la interface web.

Sírvanse confirmar que el sistema de generación de métricas se realiza usando los cronómetros de atención de los SLA sin límite de uso y se puede usar en cualquier parte del proceso de atención del ticket.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.5 Literal: a Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 34

**Consulta/Observación:**

5.3.6. Gestión de Activos

- a) Con respecto al agente que se indica en el ¿Propósito de la Gestión de Activos¿, sírvase confirmar que este agente debe ser instalado en el disco duro del dispositivo y de manera persistente, es decir, que el usuario no tenga acceso a él para no dañarlo, borrarlo y/o inhabilitarlo.
- b) Con respecto a ¿Aplicaciones propias de la UNFV o convenios inter institucionales de tipo cliente/servidor, deberán ser detectadas.¿, sírvanse agregar ¿siempre que estén previamente registradas en el panel de control del sistema operativo.¿.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.3.6      **Literal:** a, b      **Página:** 25

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

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

- a) se confirma, se agrega el parrafo "el agente debe ser instalado en el disco duro del dispositivo y de manera persistente, es decir, que el usuario final no tenga acceso a él para no dañarlo, borrarlo y/o inhabilitarlo.", no se aceptará instalaciones en memoria. El despliegue del agente debe realizarse a través de la consola de administración de la solución de gestión de activos de TI y no a través del uso de soluciones de terceros. b) se confirma.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 35

**Consulta/Observación:**

5.6. Plan de Trabajo

a) Se indica ¿Su presentación se realizará dentro de los cuatro (04) días calendario,¿¿, al respecto consideramos que 4 días calendario es un plazo muy corto para la elaboración del Plan de Trabajo, solicitamos se amplíe a 15 días calendario y que la implementación sea 60 días calendario contados a partir de la aprobación del Plan de Trabajo por parte de la Entidad.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.6      **Literal:** a      **Página:** 26

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

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

Se confirma parcialmente, se modifica el literal a)"...Su presentación se realizará dentro de los diez (10) días calendarios, contados desde el día siguiente de la notificación de la orden de compra, el mismo que será revisado y aprobado por el área usuaria: OCGTI de la UNFV que incluirá las siguientes fases...

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

6. Soporte Técnico

Se requiere atención ilimitada de ¿Configuración adicional requerida por el cliente.¿, sin embargo, el soporte técnico es para atención técnico a la solución implementada y no para hacer configuraciones o trabajos adicionales que son difíciles de cuantificar y que no forman parte del requerimiento, por lo que solicitamos confirmar que este requisito se refiere a consultas respecto a la configuración implementada y no a configuraciones adicionales a las indicadas en las especificaciones técnicas de las bases administrativas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, este requisito se refiere a consultas respecto a la configuración implementada y no a configuraciones adicionales a las indicadas en las especificaciones técnicas de las bases administrativas.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 37

**Consulta/Observación:**

En el numeral 8. Entregables se indica ¿Documento que acredite la adquisición de las licencias del sistema informático para la mesa de ayuda a nombre de la UNFV.¿, entendiendo que se trata de una suscripción de licencias en modalidad SaaS, sírvanse confirmar que este documento se refiere a la acreditación que la UNFV tiene derecho de uso del licenciamiento por 1 año.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 8      Literal: 8      Página: 28

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

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

Se confirma que este documento se refiere a la acreditación que la UNFV tiene derecho de uso del licenciamiento por 1 año en modalidad suscripción SaaS.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 38

**Consulta/Observación:**

5.6 Plan de Trabajo - Página 26

Sírvanse indicar en cuanto tiempo la Entidad revisará y aprobará el Plan de Trabajo y cuales son los tiempos para las subsanaciones en caso la Entidad observara el plan.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.6      **Literal:** 5.6      **Página:** 26

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

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

Se confirma, La Entidad revisará el Plan de Trabajo propuesto en 3 días calendario. En caso se solicite subsanaciones, el contratista debe responder en un plazo máximo de 5 días calendario.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Observación: Nro. 39**

**Consulta/Observación:**

En el numeral 1.2 Objeto de la convocatoria - Página 14 se indica lo siguiente:  
"El presente procedimiento de selección tiene por objeto la ADQUISICIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV."

Asimismo, en el numeral 5.2 literl i) - Página 21 se indica lo siguiente:  
Los procesos a implementar deben estar totalmente alineados a las buenas prácticas de ITIL y certificados en PinkVerify...

Observamos que los principales procesos a implementar y que son precisamente el objeto de la convocatoria es "Mesa de Ayuda" y "Gestión de Activos" pero Mesa de Ayuda no está incluida en las certificaciones solicitadas, luego, con el objeto de que las certificaciones guarden coherencia con el objeto de la convocatoria sírvanse confirmar que la solución de mesa de ayuda debe contar con certificación "Mesa de Ayuda" (SD: Service Desk según PinkVerify)

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 1.2, 5,2    **Literal:** 1.2, i    **Página:** 14  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se confirma, el objeto de la convocatoria es la adquisición de una mesa de ayuda y gestión de activos de TI, luego, con la finalidad de proporcionar información coherente, se precisa que la solución de mesa de ofertada debe contar con certificación PinkVerify en los procesos de "Mesa de Servicios" (SD) y "Gestión de Activos" (AM).

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

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 40

**Consulta/Observación:**

En el numeral 5.2 literal i) - Página 21 se indica lo siguiente:

Los procesos a implementar deben estar totalmente alineados a las buenas prácticas de ITIL y certificados en PinkVerify...

Asimismo, en el numeral 5.3 Propósito - Página 22 se indica lo siguiente:

Módulos a implementar:

- 1) Gestión de incidentes
- 2) Gestión de solicitudes de atención
- 3) Gestión de Problemas
- 4) Gestión de la configuración (CMDB)
- 5) Gestión del Catálogo de Atención
- 6) Gestión de Niveles de Atención
- 7) Gestión de Activos

Con la finalidad de guardar claridad en los términos usados, sírvanse confirmar que el sistema informático para la Mesa de Ayuda y la gestión de activos de TI ofertado debe tener certificación PinkVerify en todos estos procesos que estan identificados por sus siglas en ingles en ITIL v4:

- 1) Gestión de incidentes (IM)
- 2) Gestión de solicitudes de atención ó Gestión de Requerimientos (RM)
- 3) Gestión de Problemas (PM)
- 4) Gestión de la configuración (CMDB) (CON)
- 5) Gestión del Catálogo de Atención (SCA)
- 6) Gestión de Niveles de Atención (SLM)
- 7) Gestión de Activos (AM)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 5.2, 5.3

**Literal:** i,

**Página:** 21

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

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

Se confirma, los procesos son los siguientes: 1) Gestión de incidentes (IM) 2) Gestión de solicitudes de atención ó Gestión de Requerimientos (RM) 3) Gestión de Problemas (PM) 4) Gestión de la configuración (CMDB) (CON) 5) Gestión del Catálogo de Atención (SCA) 6) Gestión de Niveles de Atención (SLM) 7) Gestión de Activos (AM)

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

null



Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 41

**Consulta/Observación:**

Se indica que la solución de mesa de ayuda será implementada según las necesidades requeridas por la organización en función de su madurez a lo largo del tiempo.

En este sentido sírvanse indicar que otros procesos serán necesarios implementar más adelante de manera que la solución ofertada este preparada para soportarlas.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5.3      Literal: 5.3      Página: 23

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

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

Se confirma, es muy importante la gestión de presupuestos (ingresos/costos), la contabilidad de costos asociada a los servicios y la simulación de retorno sobre la inversión (ROI) con la finalidad de establecer los costos de atención y distribuirlos entre los diferentes centros de costo de la Institución, luego, es importante que la solución ofertada soporte el proceso de Gestión Financiera (FM).

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 42

**Consulta/Observación:**

Se indica que "La presente adquisición esta destinada a mejorar y fortalecer la gestión institucional, a través del uso de sistemas de información que permita mejorar la gestión de la mesa de ayuda y ¿"

Considerando que la universidad cuenta con distintos tipos de usuarios como usuarios administrativos, profesores, alumnos, padres de familia, etc., cada uno de ellos con diferentes tipos de incidentes o requerimientos y que la finalidad pública es mejorar y fortaleces la gestión institucional, sírvanse indicar si la solución propuesta debe soportar múltiples mesas de ayuda para la atención de distintos tipos de usuarios.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2      **Literal:** 2      **Página:** 20

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

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

Se confirma, efectivamente, se desea adquirir una única plataforma que soporte la atención a multiples tipos de usuarios sin necesidad de hacer nuevas instalaciones, es decir, una solución que permita implementar poco a poco múltiples mesas de servicio en una sola plataforma, cada mesa con su propia administración y con sus propias configuraciones independientes entre sí. No se aceptará soluciones con segmentación dinámica.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 43

**Consulta/Observación:**

Sírvanse indicar si los técnicos que atienden los incidentes de TI se desplazan dentro del campus universitario y/o entre distintas sedes de la universidad y de que manera se gestionará su trabajo en campo.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 4      Literal: 4      **Página:** 20

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

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

Se indica que los técnicos que atienden la mesa de ayuda en los niveles 2 y 3 deben desplazarse entre las distintas sedes de la Institución, luego, la solución ofertada debe tener la capacidad de integrar nativamente una aplicación que permita el monitoreo de los técnicos en terreno (en tiempo real con geolocalización) y la gestión de inventario asociado a las órdenes de trabajo.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:36:51

**Consulta:** Nro. 44

**Consulta/Observación:**

Sírvanse indicar cuantos equipos de TI, comunicación, seguridad u otros se van a registrar en la CMDB en total.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.3.3      **Literal:** 5.3.3      **Página:** 24

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

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

Se indica que en la CMDB debe estar licenciada para 7,000 Cis como mínimo y debe permitir agregar información específica de los atributos de un CI como por ejemplo facultad, codigos internos, control patrimonial, centros de costo, etc.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código : 20604676488

Nombre o Razón social : INFORLAND PERU S.A.C.

Fecha de envío : 06/10/2023

Hora de envío : 23:30:58

**Observación: Nro. 45**

**Consulta/Observación:**

El link de Pinkverify hace referencia a servicios de Mesa de ayuda especificos por lo cual no es abierto a que otros software especializados participen. Asimismo, hemos evaluado que el único software que puede cumplir hasta un 80% es la marca Aranda <https://www.pinkelephant.com/en-US/pinkverify/pinkverify-certification>

Solicito se reformule los términos de referencia y se elimine este punto a fin de pluralizar la participación de otras marcas.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5    **Literal:** 5.3    **Página:** 24

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

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

No se acoge la observación. En el link referido hay varios fabricantes que cumplen con las certificaciones solicitadas y el estudio de mercado lo confirma.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código : 20604676488

Nombre o Razón social : INFORLAND PERU S.A.C.

Fecha de envío : 06/10/2023

Hora de envío : 23:30:58

**Observación: Nro. 46**

**Consulta/Observación:**

Las funcionalidades solicitadas en el tdr sólo lo cumple soluciones de RMM o Gestión de TI. Se solicita incluir en los términos de referencia Gestión de TI y RMM a fin de pluralizar el requerimiento.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5    **Literal:** 5.3.6    **Página:** 27

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

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

No se acoge la observación. Las funcionalidades solicitadas en las especificaciones técnicas hacen referencia a una solución de mesa de ayuda y gestión de activos de TI, tal como se indica en el objeto de la convocatoria. EL estudio de mercado refleja pluralidad de proveedores.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	23:41:51

**Consulta:** Nro. 47

**Consulta/Observación:**

En vista que el objeto de la convocatoria es la ADQUISICIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV., sírvase confirmar que únicamente se considerará para la experiencia del postor en la especialidad, como similares al objeto de la convocatoria la venta o suministro de SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA MESA DE AYUDA Y/O LA GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI con servicios de implementación asociados, no siendo válida la experiencia en servicios de Mesa de Ayuda, Servicios de soporte de Mesa de Ayuda, helpdesk, servicedesk dado que no se podría acreditar que en dichos servicios exista la implementación del sistema informático.

En ese sentido, se solicita retirar de servicios similares a: servicios de Mesa de Ayuda, Servicios de soporte de Mesa de Ayuda, helpdesk, servicedesk

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: N/A      Literal: N/A      Página: N/A

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

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

No se confirma. Los bienes similares al objeto de la convocatoria para acreditar la experiencia del postor son los indicados en las bases administrativas.

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

null

Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20514006661	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	CLARITY CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	23:41:51

**Consulta:** Nro. 48

**Consulta/Observación:**

Sírvase confirmar que en caso se permita sustentar experiencia del postor con servicios similares a servicios de Mesa de Ayuda, Servicios de soporte de Mesa de Ayuda, helpdesk, servicedesk solo se computará la parte que corresponde a la venta o suministro de los bienes iguales o similares al objeto de la convocatoria, siendo responsabilidad del postor acreditar el monto valido que corresponderá sumar de cada experiencia/contratación.

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: N/A      Literal: N/A      Página: N/A

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

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

No se confirma. Los bienes similares al objeto de la convocatoria para acreditar la experiencia del postor son los indicados en las bases administrativas.

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

null



Entidad convocante : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Nomenclatura : AS-SM-20-2023-UNFV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE SISTEMA INFORMATICO PARA LA MESA DE AYUDA Y LA GESTION DE ACTIVOS DE TI DE LA UNFV

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	06/10/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:49:53

**Observación: Nro. 49**

**Consulta/Observación:**

Al respecto, se advierte que los rangos de facturación establecidos resultarían desproporcionados considerando que los factores de evaluación deben sujetarse a criterios de razonabilidad y proporcionalidad además de ser acordes a los Principios de Libre Concurrencia y Competencia, y de Trato Justo e Igualitario.

Solicitamos modificar el factor de evaluación ¿Experiencia del postor¿ reduciendo el monto facturado acumulado equivalente de S/ 1,430,000.00 a S/500,000.00 para garantizar la mayor concurrencia de postores, ya que implica un beneficio directo para la entidad.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** B    **Página:** 38

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

TUO Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado Artículo 2 Inciso a y b

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

No se acoge.

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

null