

CONSULTAS TECNICAS
SERVICIO GESTION E INNOVACION DE APLICACIONES

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN	CONDICIONES T	CONSULTA
Canvia	1	Bases Administrativas		<p>En las bases se indica:</p> <p>Respecto a la presentación de propuestas de manera electrónica, se precisa lo siguiente: i) en caso de firma manuscrita, todas las páginas que conforman los documentos de la oferta deberán estar debidamente foliadas y firmadas por el postor o su representante legal o apoderado, según corresponda.</p> <p>Consulta:</p> <p>Confirmar que la propuesta será presentada foliada y visada por el postor o su representante legal o apoderado y para el caso de declaraciones juradas, estas tendrán firma manuscrita.</p>
				<p>RESPUESTA</p> <p>Para respuesta de Logística</p>
Canvia	2	8.1 Literal b)		<p>En las bases se indica:</p> <p>Deberá acreditar tener experiencia en por lo menos tres (03) servicios, completados en los últimos 10 años, a la fecha de presentación de propuestas, que podrán corresponder a cualquiera de las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none">•Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones•Fábrica de Software•Implementación y/o Implantación de Soluciones ERP•Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas•Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas de Información•Desarrollo y/o Mantenimiento de Software•Servicio para el Desarrollo de Sistemas•Outsourcing de Desarrollo de Software•Servicio de Fábrica de Software Institucional•Servicio de upgrade y/o actualización del ERP•Soporte y/o Desarrollo y/o Mantenimiento de Aplicaciones•Servicio de soporte integral ERP.•Servicio de gestión de aplicaciones ERP.•Servicio de soporte funcional ERP.•Soporte y mantenimiento de aplicaciones ERP <p>De los tres (03) servicios, uno de ellos deberá corresponder obligatoriamente al servicio de implementación y/o mantenimiento de la Solución ERP SAP</p> <p>Consulta:</p> <p>Confirmar que los tres (03) servicios, uno de ellos debe corresponder obligatoriamente a los servicios considerados como similares, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none">•Servicio de upgrade y/o actualización del ERP•Servicio de soporte integral ERP.•Servicio de gestión de aplicaciones ERP.•Servicio de soporte funcional ERP.•Soporte y mantenimiento de aplicaciones ERP
				<p>No se confirma</p> <p>Con respecto al párrafo final sobre uno de los tres (03) servicios, este debe ser específico sobre la solución ERP SAP. Los casos planteados en la consulta solo mencionan el término ERP y no mencionan el término ERP SAP.</p> <p>Pero tomando en cuenta la consulta, se realiza la siguiente precisión en las condiciones técnicas en 8.1. literal b) de la siguiente manera: <i>"De los tres (03) servicios, uno de ellos deberá corresponder obligatoriamente al servicio de implementación y/o mantenimiento y/o soporte funcional y/o gestión de aplicaciones de la Solución ERP SAP "</i></p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	3	8.1 literal c)	<p>En las bases se indica: Se deberá contar con al menos una (1) experiencia aplicando metodologías ágiles en cualquiera de los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones • Fábrica de Software • Implementación y/o Implantación de Soluciones ERP • Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas • Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas de Información • Desarrollo y/o Mantenimiento de Software • Servicio para el Desarrollo de Sistemas • Outsourcing de Desarrollo de Software • Servicio de Fábrica de Software Institucional • Servicio de upgrade y/o actualización del ERP • Soporte y/o Desarrollo y/o Mantenimiento de Aplicaciones • Servicio de soporte integral ERP. • Servicio de gestión de aplicaciones ERP. • Servicio de soporte funcional ERP. • Soporte y mantenimiento de aplicaciones ERP <p>Consulta: Confirmar que adicional a los tipos de servicio listados, también se podrá presentar contratos individuales donde se ha aplicado metodologías ágiles</p>	<p>Las experiencias deben corresponder a los servicios indicados Se ha introducido esta precisión en el mismo numeral: <i>"O cualquier servicio cuya descripción implique o incluya soporte y/o desarrollo y/o mantenimiento y/o outsourcing de aplicaciones y/o sistemas y/o software y/o ERP"</i></p>
Canvia	4	8.1 literal a)	<p>En las bases se indica: Deberá tener Certificado emitido por SAP, que lo acredite como Service Partner de SAP o Partner de SAP</p> <p>Consulta: Teniendo en cuenta que el programa de partners de SAP ofrece 4 tipos o modelos: Build, Sell, Service y Run, y cada de una de estas tiene certificaciones específicas. Y en busca de tener mayor pluralidad de postores y no limitar la participación a proveedores de un determinado tipo. Sirvase confirmar que el certificado emitido por SAP podrá ser en cualquiera de los tipos y subtipos de Partner de SAP indicados, tales como: SAP Certified in SAP Hana Operations, SAP Certified in Hosting Operations y/o SAP Certified in Cloud and Infrastructure Operations, entre otros</p>	Ceñirse a lo previsto en el numeral 8.1 literal a)
Canvia	5	8.1 literal d)	<p>En las bases se indica: Deberá acreditar contar con al menos una (1) experiencia en servicios de innovación relacionados con algunos de estos tipos de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de identificación de oportunidades de innovación • Servicio de evaluación de viabilidad de nuevas tecnologías • Servicio de diseño y/o prototipado de soluciones innovadores • Consultoría en innovación tecnológica • Diseño de nuevas tecnologías • Servicio de análisis de tendencias tecnológicas • Análisis y pruebas de productos • Desarrollo de prototipos <p>Consulta: Confirmar que independiente de los tipos de servicio listados, también se podrá presentar contratos individuales donde se ha aplicado proyectos con RPA, Mobile, Chatbot, BPMS, Plataforma Low Code, Plataforma No Code</p>	<p>Si Se introduce una precisión en el párrafo final de 8.1 literal d): <i>"Estos servicios listados, podrán acreditarse mediante la experiencia en contratos o proyectos de diseño y/o implementación de nuevas tecnologías, como por ejemplo y sin ser limitativas a RPA, Mobile, Chatbot, BPMS, Plataforma Low Code, Plataforma No Code"</i></p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	6	11	<p>En las bases se indica: EL CONTRATISTA es responsable de contratar y mantener vigente durante el plazo de tiempo de ejecución del contrato, todas las pólizas de seguros y coberturas que por Ley le competen a su actividad. Adicionalmente y en amparo al siguiente contrato deberán contar las siguientes pólizas de seguros:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General, por una suma asegurada no menor de US\$ 500,000.00 por evento en límite único y agregado.... •Póliza de seguro de responsabilidad civil profesional (E&O): (por errores y omisiones en la prestación de servicios de tecnología) <p>Consulta: Sirvanse confirmar que será suficiente contratar una de las pólizas especificadas en las bases</p>	<p>No se confirma</p> <p>Se proceden a realizar precisiones en las condiciones técnicas en el numeral 11 manteniendo una sola de las pólizas, la de responsabilidad civil profesional (E&O)</p> <p><i>"Adicionalmente y en amparo al siguiente contrato deberán contar las siguiente póliza de seguro:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Póliza de seguro de responsabilidad civil profesional (E&O): (por errores y omisiones en la prestación de servicios de tecnología), que ampare el perjuicio a PETROPERÚ y cualquier otro tercero derivado de errores u omisiones no intencionales del contratista en el ejercicio de sus servicios profesionales, por una Suma Asegurada no menor a US\$ 1'000,000.00 en Límite único y combinado, por evento y en el agregado vigencia; que incluya un vigencia posterior de 6 meses respecto a la culminación del servicio "</i>
Canvia	7	12	<p>En las bases se indica: El CONTRATISTA podrá acordar con terceros, la subcontratación de parte de sus prestaciones siempre que: Las prestaciones por subcontratarse con terceros no excederán del cuarenta por ciento (40%) del monto del contrato original</p> <p>Consulta: Sirvase indicar la forma y el medio en que se presenta el porcentaje de participación de la subcontratación de servicios de terceros. Por ejemplo, en propuesta económica, DJ u otro medio.</p>	<p>La forma y medio para esta presentación se establece en el mismo numeral 12 - Subcontratación, donde se indica: <i>"El CONTRATISTA presente por escrito la solicitud de sub-contratación para evaluación de PETROPERÚ, indicando el % que esta representa del valor contractual "</i></p> <p>Esto no debe ser presentado como parte de la propuesta técnica o económica. De utilizarse la subcontratación esto se presenta luego de otorgada la buena pro, o durante la ejecución del Servicio. Se debe tomar en cuenta que para la propuesta técnica solo deben ser presentadas las personas que cubren los roles de gestión (Apéndice 7, numeral 2.1), los cuales no pueden ser subcontratados, según lo establece el numeral 12-Subcontratación.</p>
Canvia	8	17	<p>En las bases se indica: EL CONTRATISTA es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes o servicios ofertados por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por PETROPERU</p> <p>Consulta: Sirvase confirmar que el plazo de un (1) año será para todos los productos implementados durante el servicio y que inicia con la conformidad de PETROPERU</p>	<p>Si se confirma</p> <p>Durante la ejecución del servicio se debe tomar en cuenta lo establecido en el numeral 10 - Garantías: <i>"Ante el surgimiento de cualquier defecto o problema, PETROPERÚ realizara la evaluación respectiva para destacar el origen de la falla y de concluir que el defecto o problema se debe a causa imputable al CONTRATISTA durante la ejecución del SERVICIO, PETROPERÚ notificará al CONTRATISTA para que ejecute las acciones correctivas (reparaciones) del caso, sin costo alguno para PETROPERÚ "</i></p> <p>Para la aplicación de lo indicado en el numeral 17, Se introduce esta precisión en las condiciones técnicas en el mismo numeral 17 y acapite. <i>"El procedimiento de aplicación de esta obligación luego de finalizado el servicio, será acordado entre PETROPERU y el contratista como máximo al mes 24 del contrato "</i></p>
Canvia	9	17	<p>En las bases se indica: Para solicitar el acceso de su personal a la red y ambientes para la ejecución de sus servicios, El CONTRATISTA deberá presentar la documentación requerida: acuerdo de confidencialidad (formato en apéndice 15), declaración de software legal en el equipo desde el cual accederá, solicitud de autorización de uso de equipo particular en la red de PETROPERU y matriz de riesgos por el acceso del equipo a la red</p> <p>Consulta Sirvase indicar el plazo en el que PETROPERU atenderá las solicitudes de acceso</p>	<p>El plazo promedio es de 3 a 5 días hábiles para el caso de primera alta de personal</p>
Canvia	10	18	<p>En las bases se indica: PETROPERÚ brindará acceso vía VPN a la red de PETROPERÚ a las personas que lo requieran para brindar el servicio, previa solicitud del contratista y cumplimiento de los procedimientos establecidos para este acceso</p> <p>Consulta: Sirvase confirmar que las atenciones del servicio se realizarían mediante el modelo del teletrabajo</p>	<p>Con respecto al lugar de ejecución del servicio, se debe tomar en cuenta el numeral 7 - Lugar de ejecución, <i>"El servicio será ejecutado de manera remota "</i></p> <p>Se realiza un ajuste en 6- Gestión de la demanda, para confirmar esto: <i>"El servicio Gestión e Innovación de Aplicaciones será brindado de manera remota "</i></p> <p>La modalidad de trabajo de su personal será definido por el contratista</p>
Canvia	11	Apéndice 1, 1.2.1	<p>Consulta: Indicar que aplicaciones estándares tienen implementadas en SAP Enterprise Portal 7.1, también indicar si cuentan con desarrollos propios y si es el caso en que lenguaje están desarrollados (Webdynpro ABAP o Webdynpro Java)</p>	<p>En el apéndice 5 - Aplicaciones PETROPERU, se incluye una precisión al respecto: <i>"Dentro de SAP Enterprise Portal, se encuentra implementada el ESS – Employee Self Service, MSS – Manager Self Service, y Travel Management. Se cuenta con desarrollos propios en Webdynpro ABAP. "</i></p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	12	Apéndice 1, 1.2.1	Consulta: Confirmar que Petroperú proveerá las licencias necesarias de los productos SAP para la prestación de este servicio.	Si En el mismo numeral 1.2.1 del Apéndice 1 se indica: <i>"El personal del CONTRATISTA designado a las actividades de análisis y desarrollo tendrá acceso a los ambientes de desarrollo y calidad/pruebas de la solución SAP del hosting administrado SAP, así como al ambiente de producción de SOLMAN para la gestión de la atención del servicio, PETROPERÚ brindará el licenciamiento para el acceso a dicho ambientes "</i>
Canvia	13	Apéndice 1, 1.2.2	Consulta: Confirmar que Petroperú proveerá las licencias necesarias para la atención de requerimientos de Gestión Documental (Filenet).	Si En el mismo numeral 1.2.2 del Apéndice 1 se indica: <i>"PETROPERÚ, proveerá las licencias de acceso a Filenet necesarias para la prestación de este servicio "</i>
Canvia	14	Apéndice 1, 1.2.2	Consulta: Sírvese confirmar que para las atenciones de requerimientos de Gestión Documental, PETROPERÚ brindará los accesos a los ambientes de desarrollo y calidad.	Si En el mismo numeral 1.2.2 del Apéndice 1 se ha introducido una precisión "habilitando los accesos necesarios a los ambientes de Desarrollo y Calidad"
Canvia	15	Apéndice 1, 1.2.3	Consulta: ¿La migración de aplicaciones de Java 8 a Java 11 es para todo el catalogo de aplicaciones de Java y serán a la vez? ¿Existe una estrategia ya definida actualmente donde ya exista un análisis de impacto o esta evaluación inicial será parte del proyecto?	Sobre la primera pregunta, la respuesta es NO se cambiaran todas las aplicaciones Java del catalogo. Se introduce esta precisión en las condiciones técnicas: <i>"PETROPERU requiere que el CONTRATISTA brinde el Servicio considerando las plataformas existentes. PETROPERU viene planificando la migración de sus aplicaciones web del Java 8 a Java 11 "</i> , la cual debe completarse en el año 2023 y serán a la vez. Sobre la segunda pregunta, la respuesta es SI, ya se realizo la evaluación del impacto con nuestro actual contratista del servicio de gestión de aplicaciones para las aplicaciones indicadas en el Apéndice 5, numeral 2 - Sistemas web. Para el resto de aplicaciones java, se hará la evaluación inicial con nuestro contratista actual.
Canvia	16	Apéndice 1, 1.2.3	Consulta: ¿Se tiene contemplado el impacto técnico y económico en los componentes de los servidores de producción y desarrollo respecto a la migración de versión del Java? ¿O esta evaluación será una parte del proyecto?	Sobre la primera pregunta, Si se tiene contemplado Sobre la segunda pregunta, esta evaluación no forma parte del nuevo Servicio de gestión e innovación de aplicaciones
Canvia	17	Apéndice 1, 1.2.4	Consulta: Sírvese confirmar que para las atenciones de requerimientos de Inteligencia de Negocio, PETROPERÚ brindará los accesos a los ambientes de desarrollo y calidad.	Si En el mismo numeral 1.2.4 del Apéndice 1 se ha introducido una precisión "habilitando los accesos necesarios a los ambientes de Desarrollo y Calidad"
Canvia	18	Apéndice 1, 1.2.4	Consulta: Sírvese confirmar que para la solución de Inteligencia de Negocio, PETROPERÚ será responsable de la administración y de garantizar la disponibilidad de los servicios y componentes para ejecutar los desarrollos	Si, se confirma En el mismo numeral 1.2.4 del Apéndice 1 se incluye una precisión al respecto: <i>"PETROPERÚ dispone de una PLATAFORMA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS, la cual se encuentra hospedada on premise en las instalaciones del contratista de hosting administrado de Aplicaciones "</i>
Canvia	19	Apéndice 1, 1.2.4	Consulta: Sírvese confirmar que para la solución de Inteligencia de Negocio, PETROPERÚ entregará las licencias (y es responsable del costo) e instaladores asociado a las versiones de su plataforma.	Tomar en cuenta lo previsto en el mismo numeral 1.2.4 del Apéndice 1 se indica: <i>"PETROPERÚ, proveerá las licencias necesarias para la prestación de este servicio "</i>
Canvia	20	Apéndice 1, 1.2.4	Consulta: Sírvese confirmar que para la solución de Inteligencia de Negocio, PETROPERÚ entregará los accesos de usuarios necesarios, además los consumos realizados sobre su plataforma SAP Cloud durante el desarrollo y calidad serán asumidos por PETROPERÚ.	Con respecto a la primera pregunta la respuesta es SI, tal como se indico en su consulta 17, en el mismo numeral 1.2.4 del Apéndice 1 se ha introducido una precisión "habilitando los accesos necesarios a los ambientes de Desarrollo y Calidad" Sobre la segunda pregunta relativa a la Plataforma SAP Cloud, se considera la pregunta No aplicable, ya que la plataforma de inteligencia de negocios no comprende a SAP Cloud.
Canvia	21	Apéndice 1, 1.2.4	Consulta: Sírvese confirmar que para la solución de Inteligencia de Negocio, PETROPERÚ entregará las licencias de PowerBI para ejecutar los trabajos.	Si, PETROPERU proporcionará las licencias necesarias para la ejecución de los trabajos
Canvia	22	Apéndice 1, 1.2.4	Consulta: Sírvese indicar que información será provista por PETROPERÚ, para la elaboración del capacity planning, y cual es la frecuencia de ejecución de estos trabajos	Se retira el párrafo de las condiciones técnicas. Este tipo de necesidades deberá ceñirse a lo establecido en el Apéndice 1, 6.4 - Gestión de Requerimientos.

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	23	Apéndice 1, 1.2.6	Consulta: Sírvasse confirmar que para la solución de Microsoft Power Platform, PETROPERÚ entregará las licencias necesarias para desarrollo y para los usuarios finales, además indicar que tipo de licenciamiento actual tienen.	Si se confirma Se cuenta con el siguiente licenciamiento: Suscripción Office 365 E1, Suscripción Office 365 E3, Suscripción Power BI Pro
Canvia	24	Apéndice 1, 1.2.5	Consulta: Indicar si cuentan con otras aplicaciones en SAP BTP además del portal del cliente - Altoke.	No Actualmente no se cuenta con otra aplicación, pero podría requerir desarrollarse una nueva aplicación durante el servicio
Canvia	25	Apéndice 1, 1.2.5	En las bases se indica: PETROPERÚ tiene contratado con un tercero la administración del SAP Cloud Platform (nombre actual BTP – Business Technology Platform). Consulta: Confirmar si la administración del SAP Cloud Platform (actualmente SAP BTP) seguirá a cargo del proveedor actual (tercero) o también formará parte de este servicio.	Si La administración del SAP Cloud Platform continuará contratado con un tercero, y no forma parte de este servicio.
Canvia	26	Apéndice 1, 1.2.5	Consulta: Cuántas interfases se tienen desarrolladas en SAP BTP, específicamente en SAP Cloud Platform Integration Suite.	En el numeral 1.2.5 del Apéndice 1, se ha introducido la siguiente precisión: <i>"En SAP PI se han desarrollado 28 interfaces, las cuales son llamadas desde SAP BTP pasando por el servidor Web Dispatcher. Estas interfaces pueden ser identificadas en el Apéndice 8 - Información sobre componentes SAP, en el cuadro Inventario de Interfaces en SAP PI, en el Grupo de Interfaces - Portal atención al cliente.</i> <i>A su vez desde SAP BTP se invocan a 5 web services provistas por Osinergmin, pasando por un Servidor proxy "</i> Actualmente no tenemos interfase desplegadas en SAP Cloud Platform Integration Suite Es preciso anotar que dado que la aplicación en SAP BTP está en mantenimiento, estas cifras pueden cambiar, ya que se están desarrollando 3 nuevas interfases, evaluando el uso de SAP Cloud Platform Integration Suite.
Canvia	27	Apéndice 1, 1.2.5	Consulta: Indicar que servicios de SAP Cloud Platform Mobile Services tienen activo (p.e Cockpit, Offline Odata, Onboarding, etc).	Actualmente la aplicación desarrollada en SAP BTP no está usando el SAP Cloud Platform Mobile Services Si bien no se viene utilizando esta funcionalidad, debemos precisar que conforme se indica en las condiciones técnicas: <i>" PETROPERU tiene planificado continuar utilizando esta plataforma para desarrollar funcionalidad complementaria al ERP SAP, por lo tanto, podría iniciar proyectos que involucre esta plataforma (incluyendo cualquiera de las capacidades y/o servicios contratados) como parte del alcance del presente servicios o o recurriendo a Terceros para su ejecución "</i>
Canvia	28	Apéndice 1, 1.2.6	Consulta: ¿Por favor indicar que herramientas de Power Platform utilizan actualmente? ¿Indicar si tienen ya integraciones con aplicaciones externas?	Actualmente se utilizan Power Apps, Power Automate y Power BI. No se cuentan con integraciones con aplicaciones externas. Se ha introducido la siguiente precisión en las condiciones técnicas: <i>"Actualmente PETROPERU, como parte del contrato de licencias de Microsoft, puede solicitar conectores premium para integración con el ERP SAP, no descartandose que en el futuro se requiera desarrollar soluciones en esta plataforma integradas con SAP "</i>
Canvia	29	Apéndice 1, 2.1	Consulta: ¿Por favor indicar si cuentan con una herramienta de gestión y tracking de tickets o está deberá ser indicada como parte de la propuesta del proveedor?	PETROPERU SI cuenta actualmente con una herramienta de gestión y tracking de tickets para el servicio de gestión de aplicaciones (incidentes Soporte Nivel 2 y requerimientos), es SAP SOLMAN. No deberá ser indicada como parte de la propuesta del proveedor
Canvia	30	Apéndice 1, 2.1	En las bases se indica: "63% de usuarios indicaron que no se encontraban satisfechos". Consulta: ¿Por favor indicar cuales son los motivos por los cuales los usuarios no se encontraban satisfechos?	En las condiciones técnicas se indica: Numeral 2.1 del Apéndice 1 se indica <i>"13% de los usuarios indicaron que se encontraban muy satisfechos con el servicio y 63% i ndicaron que se encontraban satisfechos "</i> Con respecto a los usuarios que se encontraban dentro de los menos satisfechos las variables identificadas correspondía al tiempo de atención y la comunicación con las áreas usuarias sobre el avance de la atención.

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	31	Apéndice 1, 2.2	Consulta: ¿Por favor indicar si el modelo de operación requerido ya ha sido validado y probado o será realizado en conjunto con el CONTRATISTA?	<p>El modelo de Operación es el requerido y deberá ser implementado por el CONTRATISTA como parte del alcance de los servicios</p> <p>Tal como se indica en el Apéndice 1, 2.1, en el servicio actual de gestión de aplicaciones se maneja un modelo de gestión de aplicaciones considerando el método tradicional</p> <p>Se hace la precisión sobre las actividades de análisis de requerimientos que corresponden al Contratista en el Apéndice 1, 6.4.1 - Procedimiento de atención de requerimientos: <i>"El consultor del CONTRATISTA realiza el análisis para entregar la evaluación funcional y económica (estimación) del requerimiento"</i></p>
Canvia	32	Apéndice 1, 2.2	Consulta: En caso la pregunta anterior sea afirmativa. ¿Las licencias y accesos serán provistos por PETROPERU o deberá ser considerado por el proveedor?	<p>Con respecto a las licencias el postor debe referirse a lo establecido al respecto en las condiciones técnicas en el Apéndice 1, en los diversos numerales como: 1.2 Plataformas y Aplicaciones del Alcance se especifica lo que provee PETROPERU, 4.2.3, Herramientas para la ejecución del servicio, se detallan las herramientas requeridas para esto, indicando las que corresponden al contratista en 4.2.3.1 para el subservicio gestión de aplicaciones y 4.2.3.2 para el subservicio de transformación e innovación</p> <p>En cuanto a los accesos, PETROPERU brindará los mismos en las herramientas provistas por PETROPERU, según se indica en el Apéndice 1, 1.2 - Plataformas y aplicaciones del Alcance</p>
Canvia	33	Apéndice 1, 2.2.2	En las bases se indica: 2.2.2. Procesos para la atención de necesidades Para la atención de necesidades deberá definir, desarrollar e implementar como mínimo los siguientes procesos: ☑ Gestión y Desarrollo de Software. ☑ Gestión de Proyectos. ☑ Gestión de Despliegue. ☑ Gestión de la configuración. ☑ Gestión de la capacidad y desempeño. ☑ Administración del Servicio. ☑ Gestión de Niveles de Servicio. ☑ Aseguramiento de la calidad del servicio. ☑ Aseguramiento de la calidad del software. Consulta: Sirvase confirmar que Petroperu brindará y transferirá los procesos y procedimientos a ejecutar por el nuevo servicio de Gestión e Innovación de aplicaciones.	<p>PETROPERU solo transferira los procedimientos actuales</p> <p>Tal como se indica en el Apéndice 1, numeral 3.2 Metodología y buenas prácticas: <i>"Para la elaboración de la Metodología y Buenas Prácticas del servicio, EL CONTRATISTA deberá tomar en cuenta los procedimientos actualmente existentes en PETROPERÚ, para su revisión y actualización"</i></p> <p>Estos procedimientos están previstos para una metodología tradicional según lo indicado en 2.1 - Situación actual del modelo de operación y NO prevé las metodologías ágiles o híbridas, por lo tanto deberán ser ajustadas o bien reemplazadas por el nuevo CONTRATISTA, tal como se establece en el mismo numeral 3.2 Metodología y buenas prácticas, 5.1 Fase pre operativa y 5.2 Fase operativa</p> <p>En el numeral 3.2 se complementa la lista de procedimientos actualmente existentes en PETROPERU que serán entregados para revisión, agregando los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Estándares de desarrollo</i> • <i>Procedimiento del comité de pases a producción</i> • <i>Procedimiento de gestión de la demanda</i> • <i>Plan de gestión de configuración</i>
Canvia	34	Apéndice 1, 2.2.2.4	Consulta: ¿Por favor confirmar si tienen un mecanismo de despliegue automatizado o si son ejecutados manualmente?	No se tiene un mecanismo de despliegue automatizado
Canvia	35	Apéndice 1, 2.2.2.4	Consulta: ¿Podrían brindarnos los horarios y frecuencia de despliegues a producción así como las métricas sobre la cantidades de pases y defectos que se promueven asociados a los módulos dentro del alcance?	<p>En el apéndice 1, numeral 6.6.3 - Comité de pases a producción se establecen las reglas para los despliegues en producción (incluyendo horarios y frecuencia)</p> <p>Sobre la estadística de defectos que se promueven asociados a los módulos dentro del alcance. Como referencia el SLA CRCL - Cantidad de requerimientos pasados a producción que han requerido reproceso (para todos los módulos), en el periodo mayo 2022 - abril 2023, en 8 meses tuvo el valor de 0, en 2 meses tuvo el valor de 1, en 2 meses tuvo el valor de 2</p>
Canvia	36	Apéndice 1, 2.2.2.4	Consulta: ¿Se ha definido lineamientos de entrega continua? Y si es el caso, ¿Las aplicaciones cumplen con los lineamientos de entrega continua definidos?	No se han definido lineamientos de entrega continua. En el caso que como parte de la implementación del metodo ágil o híbrido, sea necesaria su implementación esto deberá partir de una evaluacion integral de las aplicaciones por parte del contratista, las aplicaciones actuales son monolíticas, así como los procedimientos de trabajo para su implementación.

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	37	Apéndice 1, 3.1.1.2	<p>En relación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un plan de adopción para el entrenamiento (capacitaciones, talleres, coaching y mentoring) de los recursos involucrados. • Ejecutar las actividades de capacitación y entrenamiento conforme a lo definido en el plan de adopción • Realizar actividades de monitoreo para medir y evaluar las acciones de adopción del método ágil a fin de identificar y abordar los obstáculos y desafíos que surjan durante el acompañamiento. <p>Consulta</p> <p>En relación con el plan de entrenamiento, considerar los perfiles necesarios y el número de personas que participarán, por ejemplo: Considerar a un Scrum Master para capacitar a más de 100 personas y realizar el coaching y mentoring.</p> <p>¿el acompañamiento es a toda la organización? ¿son a áreas específicas? ¿es solo para un área?</p> <p>¿aproximadamente cuantas personas se tienen dimensionadas? ¿son a todo nivel jerárquico?</p>	<p>Tal como lo señalan las condiciones técnicas, durante las actividades de Diseño y Planificación establecidas en el mismo numeral 3.1.1.2 - Adopción y acompañamiento del método ágil, Diseño y Planificación, se definirá el alcance de la adopción del método ágil, en base a la evaluación de la situación actual y el propósito de PETROPERU de disponer de un método ágil/híbrido para el desarrollo de los servicios. Por ende en esta etapa el dimensionamiento que requiere el plan será acordado en conjunto, tomando en cuenta lo establecido en el Apéndice 2 - Formato de propuesta económica, en cuanto al número de horas indicadas para Gestión de Aplicaciones - Perfiles adicionales.</p>
Canvia	38	Apéndice 1, 3.1.1.3	<p>Consulta:</p> <p>¿Las pruebas unitarias cumplen con un porcentaje de cobertura? (Ejemplo: Cobertura> 70%-80%)</p>	<p>No se tiene establecido un porcentaje de cobertura</p> <p>Se podrán establecer reglas al respecto como parte de los procedimientos que se trabajen con el Contratista, como parte de la ejecución de los servicios</p>
Canvia	39	Apéndice 1, 3.1.1.3	<p>En relación con:</p> <p>Petroperú indica: “Fomentar la adopción de una mentalidad ágil centrada en el usuario final” (3.1.1.2. Adopción y Acompañamiento del Metodo Agil) y mencionan:“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir e implementar un sistema de retroalimentación de los usuarios finales, así como de los equipos de prueba y de auditoría.” <p>Consulta:</p> <p>Dentro de las actividades de pruebas no se mencionan “Pruebas con usuarios finales”, se debe considerar la importancia de estas pruebas y que se consideren dentro del esquema de diseño de software. Adicionalmente si luego de ser desplegado alguna solución digital (aplicación de software) el usuario final tiene dificultades, mala experiencia, rechazo al uso u otro inconveniente, el proveedor no puede asumir la responsabilidad debido a que nunca se involucro al usuario final dentro del desarrollo del software, es decir no hubo diseño centrado en las personas usuarias.</p>	<p>Se debe tomar en cuenta que en 3.1.1.1 - Atención de necesidades, en lo que respecta a Requerimientos establece: " . o <i>Relevar y confirmar el alcance de los requerimientos con los usuarios claves y usuarios finales.</i></p> <p><i>o Realizar pruebas sobre las aplicaciones construidas en relación a los requerimientos solicitados (Ambiente de desarrollo, pruebas y producción; en los ambientes que sean necesarios)</i></p> <p><i>o Facilitar las pruebas a los usuarios finales "</i></p> <p>el cual precisa la existencia de involucramiento con los usuarios finales y aplica para los desarrollo tradicionales, ágiles o híbridos.</p> <p>Tomar en cuenta que el numeral 3.1.1.2 corresponde a actividades de "Adopción y acompañamiento del método ágil", como su nombre lo indica.</p>
Canvia	40	Apéndice 1, 3.1.2	<p>Consulta:</p> <p>Sírvase indicar, ¿El análisis será ejecutado para áreas del negocio específicas? ¿Cuáles son estas áreas?</p>	<p>Se introduce una precisión al respecto: "<i>PETROPERU indicará los procesos o áreas de negocio en las cuales se enfocará el análisis, previo al inicio de la ejecución del Sub-Servicio "</i></p>
Canvia	41	Apéndice 1, 3.1.2	<p>Consulta:</p> <p>Sírvase indicar, ¿Debe incluir a toda la organización? ¿Cuántas áreas de negocio deberíamos considerar?</p>	<p>Con respecto a si se debe incluir toda la organización, se introduce una precisión al respecto: "<i>PETROPERU indicará los procesos o áreas de negocio en las cuales se enfocará el análisis, previo al inicio de la ejecución del Sub-Servicio "</i></p> <p>Sobre la consulta de la cantidad de áreas de negocio, para su dimensionamiento se tomará en cuenta lo previsto en el Apéndice 2 - Formato de propuesta económica, en cuanto a la cantidad de horas previstas, en el cual se han considerado 405 horas en cada semestre que se active</p>
Canvia	42	Apéndice 1, 3.1.1.3	<p>Consulta:</p> <p>¿Las aplicaciones manejan una matriz de cumplimiento dentro de las pruebas de calidad de código?</p> <p>Se solicita el envío de la información detallada de la deuda técnica por aplicaciones.</p>	<p>No se maneja una matriz de cumplimiento dentro de las pruebas de calidad de código, pero podría incorporarse como parte de los procedimientos a desarrollar con el contratista, dentro del alcance de los servicios.</p> <p>Actualmente se manejan estandares de desarrollo los cuales serán entregadas al postor ganador como parte de la fase preoperativa</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	43	Apéndice 1, 3.1.1.3	<p>En las bases se indica:</p> <p>"Asimismo, deberá contar con herramientas que permitan realizar análisis estático, revisión de código y análisis de riesgos a fin de garantizar la calidad del desarrollo antes de entregar una solución para pruebas".</p> <p>Consulta:</p> <p>¿Por favor indicar si cuentan con un stack tecnológico para las pruebas listadas o están serán provistas/ propuestas (incluyendo pricing y licenciamiento) por el proveedor?</p>	<p>No se cuenta con herramientas de pruebas, se hace una precisión al respecto en 4.2.3.1 B)</p> <p>Gestión de pruebas: "<i>PETROPERU actualmente no cuenta con una herramienta para la gestión de pruebas</i>"</p> <p>Con respecto a La herramienta de revisión de código estático, y tomando en cuenta lo establecido al respecto en 3.1.1.3 , se introduce una precisión en 4.2.3.1:</p> <p>"F. Herramienta de revisión de código</p> <p>El CONTRATISTA deberá disponer de una herramienta de código estático para los programas Java, la cual debe ser usada en la atención de los requerimientos de la plataforma Web.</p> <p>Asimismo, deberá revisar y realizar, cuando corresponda, la optimización de las sentencias de acceso a las Bases de Datos, con las facilidades que provean los manejadores de Bases de Datos de cada plataforma, antes de entregar una solución para pruebas.</p>
Canvia	44	Apéndice 1, 3.1.1.3	<p>Consulta:</p> <p>¿Por favor confirmar si cuentan o requieren de alguna herramienta licenciada especializada para análisis de seguridad en aplicaciones web?</p>	<p>PETROPERU no tiene licenciado una herramientas para análisis de seguridad de aplicaciones web.</p> <p>Se debe considerar lo previsto en el Apéndice 1, numeral 3.2 Metodologías y Buenas prácticas, sobre la NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de Información. Técnicas de Seguridad, Norma Técnica Peruana: "<i>Implementar los controles de seguridad alineados al plan de seguridad de la información, esto debe incluir mecanismos de autenticación, controles de acceso, configuración de herramientas de seguridad y ejecución de pruebas de seguridad</i>". Tomando en cuenta lo establecido sobre la ejecución de pruebas de seguridad se introduce una precisión en 4.2.3.1:</p> <p>"G.Herramienta detección vulnerabilidades seguridad</p> <p>El CONTRATISTA deberá disponer de una herramienta de detección de vulnerabilidades de seguridad de las aplicaciones o en su defecto deberá contratar, a su cuenta y riesgo, a un tercero para esto.</p> <p>Para los requerimientos que se acuerde con PETROPERU realizar la evaluación de vulnerabilidades, el contratista deberá usar esta herramienta y realizar la remediación de las vulnerabilidades detectadas que correspondan al desarrollo o mantenimiento realizado.</p> <p>Se deberá coordinar con PETROPERU, durante la fase preoperativa, los parámetros con los cuales se ejecutará la herramienta de análisis de vulnerabilidades.</p> <p>PETROPERU tiene contratado un servicio de hackeo ético periódico donde se identifican si existen vulnerabilidades en sus aplicaciones, las cuales pueden implicar la generación de requerimientos hacia el Servicio "</p>
Canvia	45	Apéndice 1, 4.2.1.4	<p>En las bases se indica:</p> <p>Si el CONTRATISTA propone el uso de herramientas adicionales para administración de los servicios, estas deben estar disponibles desde el primer día de ejecución de la Fase Operativa.</p> <p>Consulta:</p> <p>Se indica que la empresa cuenta con la herramienta SOLMAN para la administración del Servicio, la cual cubre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de incidentes, problemas y requerimientos. - Gestión de Proyectos. - Gestión de Cambios. - Pruebas. - Gestión de versiones. - Gestión de la Documentación. - Gestión de los Niveles de Servicio. <p>Las herramientas adicionales a proponer que alcance, asociado a la admisnitración del servicio, deben cubrir?</p>	<p>Se retira la referencia a la herramienta adicional para la administración del servicio en el Apéndice 1, numeral 4.2.1.4</p>
Canvia	46	Apéndice 1, 4.2.1.2	<p>Consulta:</p> <p>¿Por favor confirmar, si además de los ambientes indicados (DEV, PRD y próximamente QA), PETROPERU proporcionará los accesos y licencias que se requieran para la atención de los aplicativos dentro del alcance?</p>	<p>Si, se confirma</p> <p>Esto se indica en el mismo Apéndice1, numeral 4.2.1.2, "<i>El licenciamiento de los sistemas indicados en esta sección será provisto por PETROPERÚ</i>"</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	47	Apéndice 1, 4.2.1.5.1	<p>En las bases se indica:</p> <p>Esta herramienta debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Automatizar la estimación de esfuerzo con base en la metodología propuesta por el CONTRATISTA ☑ Mantener un histórico de estimaciones ☑ Cuantificación de complejidad del desarrollo o mantenimiento con base en criterios tales como: número de tablas afectadas, número de objetos afectados, filtros, lógica del programa, número de pantallas afectadas, etc.) <p>Consulta:</p> <p>- ¿PETROPERÚ pondrá a disposición una base histórica inicial de objetos por sistemas y/o plataformas?</p>	<p>Si</p> <p>Esto se realizará como parte de la transferencia, tal como se indica en 5.1.2 - Transición de entrada, como parte de esta, el contratista debiera: "•Solicitar transferencia de conocimiento y revisar cada una de las Aplicaciones que conforman las plataformas descritas en el alcance del servicio.</p> <p>•Solicitar y revisar el Inventario de todos los recursos asociados a la implementación y mantenimiento de las aplicaciones, así como cada uno de los siguientes artefactos: herramientas, aplicaciones, programas, documentación de sistemas, manuales de los Sistema</p> <p>•Solicitar las versiones de código fuente en producción o en mantenimiento "</p>
Canvia	48	Apéndice 1, 4.2.1.5.4	<p>En las bases se indica:</p> <p>EL CONTRATISTA deberá presentar, en forma impresa y disponible a través de la herramienta SOLMAN, los proyectos y sub-proyectos definitivos debidamente documentados para aprobación por parte de PETROPERÚ.</p> <p>Consulta:</p> <p>Confirmar que la presentación de documentos de proyectos y sub-proyecto es en formato digital y disponible a través de la herramienta SOLMAN.</p>	<p>Si, se conforma, tal como se indica en en el Apéndice 1, numeral 4.2.1.5.4</p>
Canvia	49	Apéndice 1, 4.2.3	<p>Consulta:</p> <p>¿Por favor compartir el mapa de integración y arquitectura de las aplicaciones?</p>	<p>En el Apéndice 5 - Aplicaciones PETROPERU, en su numeral 3 - Arquitectura Plataforma TI se ha incluido un diagrama como el solicitado</p>
Canvia	50	Apéndice 1, 4.2.3.1 c)	<p>En las bases se indica:</p> <p>"Para el caso de las aplicaciones NO SAP el CONTRATISTA deberá implementar, adecuar y desplegar herramienta de Gestión de Versiones que provea el CONTRATISTA..."</p> <p>Observación:</p> <p>No queda claro el sentido de esta oración. ¿Quién proveerá la herramienta de gestión de versiones y quien implementará, adecuará y desplegará?</p>	<p>Se procede a realizar la siguiente precisión en la condiciones técnicas Numeral 4.2.3.1 c) del Apéndice 1: "Para el caso de las aplicaciones NO SAP el CONTRATISTA deberá proveer, implementar, adecuar y desplegar una herramienta de Gestión de Versiones "</p>
Canvia	51	Apéndice 1, 3.1.1.2 (4.2.3.2)	<p>En relación con:</p> <p>La herramienta que el CONTRATISTA proporcione para brindar el sub-servicio de Transformación e Innovación, deberá contar como mínimo con las siguientes funcionalidades, las cuales deberán estar implementadas para ser utilizadas para el presente sub-servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir a los participantes trabajar juntos en la creación de ideas y soluciones innovadoras. • Generar y almacenar ideas de forma organizada y permitir a los usuarios asignarles una prioridad para su desarrollo. • Visualizar una interfaz intuitiva y una funcionalidad de búsqueda avanzada que permita a los usuarios encontrar ideas específicas de forma rápida. • Proporcionar una forma de evaluar el impacto de una idea antes de su desarrollo, a fin de asegurar que los recursos se asignen adecuadamente. • Permitir el uso de métricas para medir el progreso y el éxito de una idea, así como para detectar áreas de mejora <p>Consulta:</p> <p>De puede considerar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Mural que se integra con Azure Devops y Jira 2.Miro que se integra con Azure Devops y Jira 3.Figma que se integra con Jira y FigJam con Asana, para la necesidad del servicio se sugieren estos últimos <p>¿en relación a las herramientas que utiliza Petroperú existe alguna de su preferencias? ¿Cuál creen que se ajusta más a su contexto?</p>	<p>PETROPERU no tiene alguna preferencia y no tiene una herramienta oficial en uso. Se introduce una precisión en el Apéndice 1, 4.2.3.2 - Sub-Servicio Transformación e Innovación: "Como parte de los servicios el CONTRATISTA deberá realizar la evaluación y la propuesta de Herramientas que cumplan con las funcionalidades requeridas"</p> <p>Debemos precisar que estas herramientas habilitaran la adopción del método ágil.</p> <p>Se hace una precisión en el numeral 4.2.3.2, "Estas herramientas serán utilizadas en la implementación y adopción de los métodos ágiles e híbridos "</p> <p>Se hace una precisión en el numeral 5.1.3 , en el último acápite: "Definir e instalar las herramientas adicionales para la adopción del método ágil conforme a lo descrito en la sección 4.2.3 Herramientas para le Ejecución del Servicio "</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	52	Apéndice 1, 5	Consulta: ¿Por favor indicar cual será el tratamiento del backlog de atenciones que el proveedor saliente deje iniciado y sin finalizar?	En el Apéndice 1, numeral 5.1.2 - Transición de entrada, como parte de la transferencia se incluye la siguiente actividad: "Solicitar transferencia de situación de los tickets del backlog, con el fin de poder continuar su atención de ser necesario" En el Apéndice 1, numeral 5.2 - Fase Operativa, se incluye la siguiente precisión: Se manejarán estas consideraciones generales para los tickets que no hayan sido finalizados por los contratistas anteriores. oSi se requiriera reactivar la atención de temas que correspondan a incidentes, consultas, requerimientos express, se colocarán nuevos tickets que seguirán su atención de acuerdo a los nuevos procedimientos vigentes (cerrándose los anteriores) oPara los casos de requerimientos cuya estimación no ha sido completada, se encargará completar la estimación al nuevo Contratista con los nuevos procedimientos vigentes oPara los casos de requerimientos cuya estimación haya sido entregada por el Contratista anterior y cuya construcción no haya sido iniciada, en función a la conformidad de la transferencia realizada por el contratista anterior, el nuevo contratista asumirá su atención de acuerdo a la estimación realizada y tomando en cuenta los nuevos procedimientos vigentes. oPara los requerimientos con ejecución parcial o que ya hayan sido entregadas para pruebas , o en el caso de proyectos, se reconocerán las horas incurridas para retomar el ticket siguiendo las reglas que se acuerden durante la Fase PreOperativa. Estas reglas buscaran asegurar que el nuevo contratista ejecute las labores necesarias para una adecuada atención del ticket, tomando en cuenta el detalle de la transferencia realizada.
Canvia	53	Apéndice 1, 5.1.2	Consulta: ¿Por favor confirmar que la transferencia será solo de conocimiento y no incluye atenciones pendientes de resolución por parte del anterior proveedor?	No se confirma. Tomar en cuenta la respuesta a la pregunta anterior, respuesta a la consulta 52 de la Empresa CANVIA
Canvia	54	Apéndice 1, 5.2.5	En relación con: El objetivo principal de esta actividad es el de guiar y apoyar la transformación cultural de PETROPERÚ a una cultura ágil para lograr mayor eficiencia y proveer productos en el menor tiempo posible. Para iniciar el acompañamiento para la adopción del método ágil, a demanda de PETROPERÚ el CONTRATISTA deberá asegurar la atención de necesidades a través de los siguientes roles: • Agile Coach • Agile Master Considerar: Para poder realizar la actividad que menciona Petroperú: “guiar y apoyar la transformación cultural de PETROPERÚ a una cultura ágil” y alcanzar los objetivos que describen en la pág. 67. Debemos conocer la dimensión de personas, áreas y validar si a nivel de toda la organización o de una unidad específica para poder dimensionar el número de personas que conformarán el equipo, es decir cuantos Agile Coach y Agile Masters serán necesarios. ¿el acompañamiento es a toda la organización? ¿son a áreas específicas? ¿es solo para un área? ¿aproximadamente cuantas personas se tienen dimensionadas? ¿son a todo nivel jerárquico?	Tal como lo señalan las condiciones técnicas, durante las actividades de Diseño y Planificación establecidas en el mismo numeral 3.1.1.2 - Adopción y acompañamiento del método ágil, Diseño y Planificación, se definirá el alcance de la adopción del método ágil, en base a la evaluación de la situación actual y el propósito de PETROPERU de disponer de un método ágil/hibrido para el desarrollo de los servicios. Por ende en esta etapa el dimensionamiento que requiere el plan será acordado en conjunto, tomando en cuenta lo establecido en el Apéndice 2 - Formato de propuesta económica, en cuanto al número de horas indicadas para Gestión de Aplicaciones - Perfiles adicionales.
Canvia	55	Apéndice 1, 5.2.6	En las bases indica: Durante este periodo PETROPERÚ a solicitud podrá activar el servicio de Transformación e Innovación, para lo cual tendrá en cuenta que la solicitud debe hacerse como mínimo con sesenta (60) días calendario de anticipación. Consulta: Sirvase aclarar, ¿El cliente realizará la solicitud y EL CONTRATISTA tiene 60 días para atender la necesidad? o ¿60 días para ejecutar un ciclo de transformación e innovación en base a la solicitud hecha por PetroPerú? o ¿PETROPERU tiene que notificar al CONTRATISTA con 60 días de anticipación para dar inicio con el servicio?	Tal como lo establecen las condiciones técnicas el plazo de 60 días esta referida a la anticipación, previo al inicio de la atención requerida, con la cual debe realizarse la solicitud al CONTRATISTA No implica que tienen 60 días para atender la necesidad o para ejecutar el ciclo de transformación e innovación

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	56	Apéndice 1, 5.2.6	<p>En las bases dice: Utilizar herramientas de análisis de datos para comprender mejor la situación y descubrir nuevas oportunidades para la transformación tecnológica, considerando que se cuente con los datos disponibles para realizar esta actividad.</p> <p>Consulta: Sirvase aclarar, ¿El costo de las herramientas asociadas a la captura y análisis de datos los debe asumir EL CONTRATISTA o son herramientas provistas por PetroPerú?</p>	<p>Tal como se indica en el condiciones técnicas, El CONTRATISTA utilizará estas herramientas en caso se cuente con datos disponibles.</p> <p>Se hace una precisión adicional al respecto <i>"En ese caso EL CONTRATISTA podrá utilizar las herramientas de Inteligencia de Negocios que se encuentran en el alcance de los servicios, en forma temporal, sin esto ser limitativo, pudiendo utilizar la herramienta de análisis que el CONTRATISTA despliegue a su cuenta y costo."</i></p>
Canvia	57	Apéndice 1, 6.1	<p>Consulta: Confirmar quien será el interlocutor, si los analistas TI de PETROPERU son los que tendrán el detalle completo de los incidentes o requerimientos?</p>	<p>Se confirma que los Analistas TI son los interlocutores con el servicio vía tickets.</p> <p>Se hace una precisión en el Apéndice 1, 6.2.1 - Procedimiento de atención de incidentes, sobre el paso inicial: <i>"El Analista PETROPERÚ registra el incidente en la herramienta SOLMAN asignándole una severidad"</i></p> <p>Se hace una precisión en el Apéndice 1, 6.4.1 - Procedimiento de atención de requerimientos, sobre el paso inicial: <i>"El Analista PETROPERÚ registra el requerimiento en la herramienta SOLMAN"</i></p> <p>En el caso que los incidentes o requerimientos requieran mayor nivel de detalle, las necesidades de coordinación con las áreas usuarias son coordinadas por dichos Analistas. Tomar en cuenta lo establecido en el Apéndice 1, 3.1.1.1 - Atención de necesidades, para incidentes: <i>"Confirmar el alcance de los incidentes con el usuario final"</i> ; y para requerimientos: <i>"o Relevar y confirmar el alcance de los requerimientos con los usuarios claves y usuarios finales"</i></p>
Canvia	58	Apéndice 1, 6.1.2	<p>Consulta: Confirmar que las atenciones 24x7 de incidentes, solicitudes de trabajo o requerimientos con severidad NO CRITICA, deberán ser solicitados o previamente catalogados como urgente o de alta prioridad por el Comité de la Demanda de PETROPERU con algunos días de anticipación.</p>	<p>No se confirma</p> <p>Por su característica, los incidentes de severidad crítica deben atenderse de inmediato y no pueden preverse con días de anticipación. Se ajusta la referencia a la tabla de niveles de severidad indicada en el Apéndice 1, 6.1.2: <i>"EL CONTRATISTA, deberá garantizar la atención de acuerdo con los tiempos de intervención y acción correctiva, para la Severidad Crítica, indicadas en la sección 6.2.3 Niveles de Severidad"</i></p> <p>Con respecto a lo que se indica como solicitudes de trabajo o requerimientos considerados como urgentes o de alta prioridad, no siempre se podrá conocer con días de anticipación, por lo que cuando sea necesario para un cumplimiento de fechas, se coordinará con el contratista la factibilidad de atención fuera del horario regular. Se introduce una precisión en el párrafo existente al respecto en el mismo numeral 6.1.2: <i>"Además, se considerará bajo esta modalidad de atención las solicitudes de trabajo de incidentes, consultas o"</i></p>
Canvia	59	Apéndice 1, 6.2.1	<p>Consulta: Confirmar que el equipo funcional no deberá realizar cambios o configuraciones directamente en el ambiente productivo, solo podrá hacer consultas en este ambiente para la atención de los incidentes. Los usuarios de Petroperú deberían ser los únicos que realicen operaciones en el ambiente PRD.</p>	<p>Se confirma que el personal del contratista no realizará cambios o configuraciones directamente en el ambiente productivo.</p> <p>En el Apéndice 1, numeral 1.2 - Plataformas y aplicaciones del alcance, se ha establecido que PETROPERU brindará el acceso a los ambientes de desarrollo y calidad de las respectivas plataformas. Se introducen precisiones al respecto en la plataforma web: <i>"PETROPERU habilitará los accesos necesarios al ambiente de desarrollo y calidad Web para el personal del contratista."</i></p> <p>y en la plataforma SAP BTP: <i>"En esta plataforma se cuenta con ambientes de Desarrollo y Producción. PETROPERU habilitará los accesos necesarios al ambiente de desarrollo de SAP BTP para el personal del contratista."</i></p> <p>Salvo el uso de la herramienta SOLMAN, no se ha establecido brindar acceso a Producción al personal del contratista, ni siquiera para la atención de incidentes.</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	60	Apéndice 1, 6.2.2.3	Consulta: ¿Por favor indicar si todas las aplicaciones comparten el mismo nivel de severidad o cada aplicación tiene un nivel de impacto distinto (en general, sólo ciertas aplicaciones deberían ser consideradas críticas y tener menor severidad)?	En el Apéndice 1, numeral 6.1.2, se ha incluido una precisión al respecto: <i>Los procesos críticos considerados para la atención de incidentes como Severidad Crítica serán definidos en la Fase Pre-Operativa del servicio, tomando en cuenta el impacto del incidente en los procesos de la empresa, y el soporte de la aplicación para determinar la criticidad de estos. Actualmente se maneja una matriz al respecto, la cual servirá de base para esta revisión, y que se incluye en el Apéndice 5 - numeral 4 - Matriz de procesos críticos para el negocio "</i> Se ha incluido en el Apéndice 5 - numeral 4 la actual Matriz de procesos críticos
Canvia	61	Apéndice 1, 6.2.3	Consulta: Confirmar que El Tiempo Máximo Esperado para la Acción Correctiva será contabilizado una vez finalizado el tiempo máximo de intervención.	No se confirma, Se hace notar que el tiempo máximo esperado mostrado en el cuadro este numeral, corresponde a los valores objetivos de los SLAS PTIS y PTACS, establecidos en 7.5. Para una mayor claridad se establece una precisión en el numeral 7.1 Definiciones (de los niveles de servicio): <i>"Tiempo de intervención: Determinado entre el momento de la hora reportada y la hora de inicio de la solución de la falla o defecto. Este tiempo se calculará según lo registrados en la herramienta SOLMAN.</i> <i>Tiempo acción Correctiva: Es el tiempo para solucionar el incidente contado a partir del inicio de la intervenciónsolución de la falla o defecto. Este tiempo se calculara según lo registrado en SOLMAN. "</i> Lo correcto sería decir que el tiempo para la acción correctiva se contabiliza una vez finalizado el tiempo de intervención
Canvia	62	Apéndice 1, 6.2.3	Consulta: Confirmar si una accion correctiva corresponde a una propuesta de solución.	No se confirma Ya que una propuesta de solución que no es de ejecución inmediata, no implica una acción correctiva al incidente reportado.
Canvia	63	Apéndice 1, 6.4.2	Consulta: Confirmar si se podrá contar con algunas reuniones de entendimiento para aclarar los requerimientos antes de iniciar a contabilizar los días de estimación.	Se confirma, para este efecto tomar en cuenta lo indicado en el numeral 7.2, respecto al SLA CRNFE, <i>"Se presume que el requerimiento está listo para ser analizado cuando ingresa a estimación, pero en aquellos casos que no lo esté y requiera reuniones de levantamiento de información, las horas o el tiempo tomado para esto no será incluido dentro del cálculo. "</i>
Canvia	64	Apéndice 1, 6.6.2	En las bases se indica: Respecto a las horas de la línea mínima no ejecutadas, estas entrarán a una cuenta corriente que podrán ser consumidas sin costo adicional en la misma plataforma en el mes continuo. Consulta: Confirmar que el consumo total de las horas no ejecutadas se realizará al mes siguiente de manera continua	No se confirma, no es la única manera de ser consumidas las horas no ejecutadas Tomar en cuenta lo establecido en el Apéndice 1, 6.6.2 <i>"Respecto a las horas de la línea mínima no ejecutadas, estas entrarán a una cuenta corriente que podrán ser consumidas sin costo adicional en la misma plataforma en el mes continuo. También PETROPERÚ podrá solicitar su disponibilidad para otra plataforma o necesidad, sin costo adicional, pero con una anticipación de sesenta (60) días calendario"</i> <i>"En caso no se consuma la línea mínima asociada a una plataforma en particular, estas pueden ser transferidas para el uso de otra Plataforma que forman parte del alcance del servicio, a excepción de la plataforma de Gestión Documental e Inteligencia de Negocios. No aplica para la línea base "</i>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	65	Apéndice 1, 7.5	Consulta: Sirvase aclarar mediante un ejemplo, ¿Cómo se interpreta las métricas de Operación del Servicio de Innovación? ¿Qué significa que el valor objetivo sea 1 y límite inferior sea 2?	Según lo establecido en el Apéndice 1, numeral 5.2.6 - Transformación e Innovación: <i>"Adicionalmente, se requiere que el CONTRATISTA elabore un Plan de Transformación e Innovación, el cual debe ser elaborado durante los sesenta (60) días previos al inicio de sus actividades, contados a partir de la solicitud realizada por PETROPERÚ. El plan debe considerar, sin ser limitativo, las siguientes acciones:... "</i> Entre las acciones que debe incluir el plan se indica: <i>"Validar en coordinación con PETROPERÚ, las iniciativas que deben priorizarse para elaborar prototipos, pruebas de concepto y propuestas de proyectos "</i> El SLA APEII mide la cantidad de esas iniciativas que se entregan fuera del plazo previsto segun el plan acordado. Se introduce una precisión al respecto en 7.3, SLA APEII: <i>"Aplica para todas las iniciativas de Innovación incluidas en el Plan de Transformación e Innovación (Roadmap). Demora en la entrega del hito de innovación, se medirá cada vez que se cree un Roadmap de innovación y de acuerdo los plazos establecidos ."</i> Para las definiciones de valor objetivo y límite inferior, referirse al Apéndice 1, numeral 7.1 Definiciones. PETROPERU considera como valor deseables que a lo más 1 iniciativa se entregue fuera de plazo, si se entrega más de 2 iniciativas fuera del plazo planeado se aplicará penalidad.
Canvia	66	Apéndice 1, 7.5	Consulta: ¿Si hay un retraso de 6 meses en los entregables, entonces aplica una penalidad?	No se debe entender de esa manera. Cuando se indica que la métrica es de medición semestral, es que se calculara semestralmente.
Canvia	67	Apéndice 1, 7.5	Consulta: ¿Cómo evaluarán el nivel de satisfacción de las innovaciones?	Tal como se indica en la descripción del SLA NSI, se medira a traves de encuestas. Se introduce una precisión al final de la descripción del SLA: <i>"La encuesta se realizará a los 6 meses de entregada la iniciativa "</i>
Canvia	68	Apéndice 1, 7.5	Consulta: ¿Cómo evaluarán el ratio de eficiencia de las innovación?	Tal como lo indica la fórmula establecida en la definición del SLA en 7.3 - Métricas sobre la operación del servicio de innovación, Del total de propuestas presentadas se calculara cuantas propuestas fueron aprobadas, estableciendo un porcentaje
Canvia	69	Apéndice 2	Consulta: Sirvase aclarar, ¿Cómo se distribuyen las horas del Servicio de Transformación e Innovación ya que se cuenta con dos perfiles.	No se ha establecido una regla de distribución de las horas del Servicio de Transformación e Innovación por perfiles. Se introduce una precisión al respecto en 6.6.1 - Línea Base, Subservicio de Transformación e Innovación: <i>"Estas horas incluyen a todos los perfiles considerados para Transformación e Innovación, en el Apéndice 7 – Organización del Servicio, numeral 2.3 – roles de innovación"</i> También se debe tomar en cuenta lo establecido en en 6.6.4 - Transformación e Innovación: <i>"Para iniciar la ejecución de las actividades de Transformación e Innovación, el CONTRATISTA debe presentar un Plan de Transformación e Innovación, el mismo que no cuenta como horas ejecutadas del servicio dado que son actividades de planificación, coordinación o gestión del servicio."</i> <i>El contratista puede incluir los Roles de Innovación descritos en la sección 2.3 Roles de Innovación del Apéndice 7, sin embargo, dependiendo de la metodología que utilizará, puede hacer uso de roles adicionales "</i>
Canvia	70	Apéndice 2	Consulta: Sirvase aclarar , ¿Podemos incluir los roles que consideremos necesarios y que la suma no supere el total establecido?	No se confirma Se hace una precisión al respecto en el Apéndice 7 - Organización del Servicio, 1 - Roles del Servicio: <i>"El CONTRATISTA, deberá proponer una Organización cuyo dimensionamiento soporte las funciones y responsabilidades, así como los perfiles funcionales y técnicos que se indican en las presentes condiciones técnicas, incluyendo los Roles mencionados, tomando en cuenta que solo podrá facturar las horas consumidas y aprobadas de los perfiles indicados en el Apéndice 2 – Formato de propuesta económica"</i> Se debe tomar en cuenta la nota del Apéndice 2 - <i>"Las horas requeridas son gestionadas incluyen todos los costos asociados"</i> Para la propuesta económica se debe respetar la cantidad de horas indicada para cada perfil en el Apéndice 2

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	71	Apéndice 7, 1	Consulta: Sírvasse confirmar que la experiencia de los perfiles solicitados será independiente de la obtención del título o grado académico obtenido	Si, se confirma Tal como se indica en el Apéndice 7, 2 - Perfiles del Rol, para los diversos perfiles requeridos, lo solicitado en experiencia no establece condición con respecto a la formación profesional
Canvia	72	Apéndice 7, 1	Consulta: Confirmar que no se requerirá de soporte en el módulo SAP GRC, este modulo se encuentra en la plataforma SAP indicada por Petroperú, sin embargo no está mencionado en la lista de módulos con horas por mes.	Si, se confirma En las condiciones técnicas, en el Apéndice 7 - Organización del Servicio, se puede apreciar que no se indica la necesidad del módulo SAP GRC
Canvia	73	Apéndice 7, 2	En las bases se indica: Con referencia a la Formación Profesional, varias capacitaciones para los perfiles solicitados Consulta: Sírvasse confirmar que las capacitaciones solicitadas podrán ser brindadas por el mismo postor dentro de su área de capacitación	Si, se confirma, salvo en los que se haya solicitado cursos oficiales.
Canvia	74	Apéndice 7, 2.1.1	En las bases se indica: Gerente de Servicio: Capacitación en Gestión de Proyectos de un mínimo de treinta y dos (32) horas. Consulta: Confirmar que se aceptará también curso en Gerencia de Proyectos de un mínimo de treinta y dos (32) horas	Si se confirma Se introduce precisiones al respecto en cuanto a la formación: "01 Capacitación en Gestión de Proyectos o Gerencia de Proyectos o PMBOK de un mínimo de treinta y dos (32) horas.. "
Canvia	75	Apéndice 7, 2.1.1	En las bases se indica: Gestor de la Demanda: Experiencia comprobada no menor de 05 años en cargos de Gestión/Administración/Atención de la demanda de software o similares de Tecnologías de Información Consulta: Sírvasse confirmar que como cargos similar de tecnologías de información, se aceptará a colaboradores que tengan el cargo de Analista Técnico Senior.	No se confirma, el nombre del cargo Analista Técnico Senior no evidencia la experiencia requerida Tomar en cuenta lo que establecen las condiciones técnicas: "Para el caso de experiencia, se podrá evidenciar con i) Copia simple de contrato y su respectiva conformidad; o ii) Certificado; o iii) Constancia; o (iv) Cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia del personal propuesto. No podrán ser sustentadas mediante una declaración jurada "
Canvia	76	Apéndice 7, 2.1.2	En las bases se indica: Gestor de la Demanda: Experiencia comprobada no menor de 05 años en cargos de Gestión/Administración/Atención de la Demanda de Software o similares de Tecnología de Información" Consulta: Confirmar que la experiencia solicitada son en cargos de Gestión o Administración o Atención de la Demanda de Software o similares de Tecnología de información	Si se confirma Se introduce la precisión al respecto en cuanto a la experiencia: "Experiencia comprobada no menor de 05 años en cargos de Gestión o Administración o Atención de la Demanda de Software o similares de Tecnologías de Información "
Canvia	77	Apéndice 7, 2.1.2	En las bases se indica: Gestor de la Demanda: Experiencia comprobada de haber participado en al menos en un (01) proyecto en calidad de Gestor/Administrador/especialista de la demanda o de requerimiento y/o ciclos producción en fabricas de software o servicios de mantenimiento de aplicaciones" Consulta: Confirmar que la experiencia comprobada solicitada debe ser en haber participado en un (01) proyecto en calidad de Gestor o Administrador o Especialista de la demanda o de requerimiento y/o ciclos de producción en fabricas de software o servicios de mantenimiento de aplicaciones.	Si se confirma Se introduce la precisión al respecto en cuanto a la experiencia: "Experiencia comprobada de haber participado en al menos en un (01) proyecto en calidad de Gestor o Administrador o especialista de la demanda o de requerimientos y/o ciclos producción en fábricas de software o servicios de mantenimiento de aplicaciones"
Canvia	78	Apéndice 7, 2.1.2	En las bases se indica: Gestor de la Demanda: Asimismo, deberá acreditar un mínimo de 30 horas de Capacitación en Gestión de Proyectos basado en PMI o Certificado Oficial PMP (Project Management Professional) estado activo. Consulta: Confirmar que se aceptará también curso en Gerencia de Proyectos de un mínimo de treinta (30) horas.	Si se confirma Se introduce precisiones al respecto en cuanto a la formación: "Asimismo, deberá acreditar un mínimo de 30 horas de Capacitación en Gestión de Proyectos basado en PMI o Gerencia de Proyectos o PMBOK; o Certificado oficial PMP (Project Management Professional) estado activo ."

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	79	Apéndice 7, 2.1.3	<p>En las bases se indica: Líder Técnico: "Experiencia comprobada no menor de 05 años, dentro de los último 10 años, como Gerente/Jefe/Líder/Coordinador/Administrador de Proyectos o Servicios de soporte, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones"</p> <p>Consulta: Con la finalidad de lograr la participación de colaboradores que cuentan con la experiencia requerida, Se solicita que se acepten cargos de Gerencia de Arquitectura o Arquitecto con experiencia en proyectos o servicios de soporte, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.</p>	<p>Se introduce una precisión al respecto: "<i>Experiencia comprobada no menor de 5 años, dentro de los últimos 10 años, como Gerente o Jefe o Líder o Coordinador o Administrador o Arquitecto de Proyectos o Servicios de soporte y/o desarrollo y/o mantenimiento de aplicaciones, dirigiendo equipos mayores a 15 personas, en caso no se cuente con la acreditación del tamaño de los equipos gestionados, esto deberá acreditarse con una declaración jurada.</i>"</p>
Canvia	80	Apéndice 7, 2.1.3	<p>En las bases se indica: Líder Técnico: Experiencia comprobada no menor de 3 años, dentro de los últimos 10 años, en Gestión de Proyectos de Implementación/Mantenimiento de ERP SAP, en calidad de Gerente/Jefe/Líder/Coordinador/Administrador.</p> <p>Consulta: Confirmar que la experiencia comprobada solicitada es no menor de 3 años, dentro de los últimos 10 años, en Gestión de Proyectos de Implementación y/o Mantenimiento de ERP SAP, en calidad de Gerente o Jefe o Líder o Coordinador o Administrador.</p>	<p>Si se confirma</p> <p>Se introduce la precisión al respecto en cuanto a la experiencia: "<i>Experiencia comprobada no menor de 3 años, dentro de los últimos 10 años, en Gestión de Proyectos de Implementación/Mantenimiento de la solución ERP SAP ECC o SAP S/4HANA, en calidad de Gerente o Jefe o Líder o Coordinador o Administrador. De estos 3 años por lo menos 2 años deben ser con el ERP SAP ECC</i>"</p> <p>Debe entenderse cuando se dice "Proyectos de Implementación/Mantenimiento" como "Proyectos de Implementación y/o Mantenimiento"</p>
Canvia	81	Apéndice 7, 2.1.4	<p>En las bases se indica: Analista de Aseguramiento de la Calidad: Experiencia comprobada no menor de 05 años en cargos de aseguramiento de la calidad o control de calidad de Tecnologías de Información.</p> <p>Consulta: Confirmar que se aceptarán cargos relacionados a calidad tales como: Analista de Calidad o Analista de Gestión de calidad o Coordinador de Gestión de Calidad o Analista Funcional o Analista Técnico.</p>	<p>No se confirma.</p> <p>Solo se consideran las posiciones que evidencian la experiencia requerida</p> <p>Se introduce una precisión al respecto en cuanto a la experiencia: "<i>Experiencia comprobada no menor de 05 años en cargos o funciones de Analista de Calidad o Analista de gestión de calidad o coordinador de gestión de calidad u otros relacionados con aseguramiento de la calidad o control de calidad de Tecnologías de Información.</i></p> <p><i>Experiencia comprobada en al menos un (01) proyecto de implementación o servicio de desarrollo y/o mantenimiento de SAP en cargos o funciones relacionados al aseguramiento de la calidad o control de calidad.</i>"</p>
Canvia	82	Apéndice 1, 1.2.5	<p>En las bases se indica: PETROPERÚ tiene contratado con un tercero la administración del SAP Cloud Platform (nombre actual BTP – Business Technology Platform). A su vez tiene contratado con otro tercero el hosting de los servidores SWD – Web Dispatcher, Proxy, SAP PI y SAP ERP. Desde SAP PI se hacen llamada a interfaces (web services) en SAP ERP. El mantenimiento de estas interfaces (alrededor de 30) está a cargo de otro contratista que hace el mantenimiento de SAP en PETROPERÚ.</p> <p>Consulta: Sirvase indicar si se mantendrán estos servicios de terceros.</p>	<p>Si se confirma que esos servicios serán brindados por terceros</p>
Canvia	83	Apéndice 1, 1.2.5	<p>En las bases se indica: Finalmente, PETROPERU tiene planificado continuar utilizando esta plataforma para desarrollar funcionalidad complementaria al ERP SAP, por lo tanto, podría iniciar proyectos que involucre esta plataforma, ya sea través de este servicio o recurriendo a Terceros para su ejecución.</p> <p>Consulta: Sirvase confirmar en que escenarios PETROPERU recurrirá a Terceros. Asimismo como se establecerá los acuerdos de niveles de operación.</p>	<p>Sobre la primera consulta, se hace precisión al respecto en el Apéndice 1, numeral 6.8 - Desarrollo realizado por terceros: "<i>Durante la vigencia del contrato, y como producto de una evaluación técnica económica, PETROPERÚ puede tener la necesidad de contratar a otros terceros para el desarrollo o mantenimiento de aplicaciones en las plataformas del presente servicio, para lo cual, PETROPERÚ solicitará a los terceros el cumplimiento de los estándares de desarrollo de sistemas de información los mismos que se actualizarán como parte del presente contrato</i>"</p> <p>Sobre la segunda consulta, en el mismo numeral 6.8, sobre los SLAs se establece lo siguiente: "<i>EL CONTRATISTA deberá recibir la aplicación para el mantenimiento, la garantía de la aplicación la realizará el tercero, por lo tanto, en caso hubiera la necesidad, durante la ejecución del servicio, que EL CONTRATISTA atienda incidencias, previamente se establecerán, por acuerdo de las partes, tiempos de intervención y resolución, que no serán contabilizados para el cumplimiento de los SLAs. En caso de atención de los requerimientos regirán los SLAs establecidos en el servicio, a partir del tercer mes de asumido el mantenimiento.</i>"</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Canvia	84	Apéndice 9	<p>En las bases se indica: ESTADÍSTICA DE TIPO DE TICKETS POR PLATAFORMA ENTRE 03/2022 y 02/2023</p> <p>Consulta: Debido al alto registro de incidencias presentado en la informacion estadistica, confirmar si se ha previsto mecanismos o procesos para atención de la estabilizacion de los sistemas</p>	<p>Si se confirma Como parte del Alcance del Servicio en el Apéndice 1, 3.1.1.1 Atención de necesidades, se ha incluido la gestión de problemas.</p>
Excelia	1	Bases Administrativas - Anexo 2 Promesa formal de consorcio	<p>El pliego permite la conformación de consorcios y en el anexo 2 se presenta el formato que se debe usar para el caso. El formato considera un espacio para indicar los roles y responsabilidades de cada consorciado, así como el % de Obligaciones que asume cada uno de ellos.</p> <p>Considerando que los consorcios se forman para sumar capacidades y especialidades que, por la diversidad y la envergadura del requerimiento completo de Petroperú, individualmente cada consorciado no podría cumplir:</p> <p>- Favor confirmar que con una distribución coherente de la participación de los consorciados en la promesa de consorcio respecto a lo que aporten cada uno de ellos en la atención de los requerimientos técnicos mínimos del pliego, Petroperú dará por cumplido el requisito para el consorcio en su conjunto.</p> <p>- Para poner un ejemplo más preciso: se solicita confirmar que será aceptable para Petroperú la propuesta de un consorcio en donde sólo uno de los consorciados tiene la certificación y la experiencia SAP solicitada por las bases y sólo el otro consorciado tiene acreditaciones de las experiencias No SAP (considerando, por supuesto, que en la suma de lo aportado por ambos consorciados se cumple al 100% lo requerido por el pliego)... Ello, considerando que en la promesa de consorcio los porcentajes asociados a cada consorciado expresarán el peso relativo del valor de los servicios que cada uno de ellos aporte. Es decir, no todos los consorciados deberán disponer de todas las certificaciones</p>	Para respuesta de Logística
Excelia	2	8.1 d)	<p>Se indica como requerimiento técnico mínimo del postor: Deberá acreditar contar con al menos una (1) experiencia en servicios de innovación relacionados con algunos de estos tipos de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Servicio de identificación de oportunidades de innovación •Servicio de evaluación de viabilidad de nuevas tecnologías •Servicio de diseño y/o prototipado de soluciones innovadores •Consultoría en innovación tecnológica •Diseño de nuevas tecnologías •Servicio de análisis de tendencias tecnológicas •Análisis y pruebas de productos •Desarrollo de prototipos <p>Consulta 1) ¿Valen presentar servicios o proyectos que hayan incluido las fases de análisis y/o diseño, pero que a su vez también hayan contenido posteriores fases de desarrollo y/o implantación? 2) ¿Cómo deberá acreditarse la experiencia? ¿Sería suficiente con una declaración responsable?</p>	<p>Sobre la consulta 1, Si se confirma.</p> <p>Se hace una precisión en las condiciones técnicas en 8.1 d): <i>"Deberá acreditar contar con al menos una (1) experiencia en servicios de innovación relacionados con algunos de estos tipos de servicios o que hayan incluido algunos de estos tipos de servicios"</i></p> <p>Sobre la consulta 2, en el mismo numeral 8.1 - Requerimientos técnicos mínimos del contratista se establecen las consideraciones para acreditar la experiencia solicitada. Tomar en cuenta el párrafo respecto a la declaración jurada: <i>"Para acreditar la experiencia solicitada en los literales b), c) y d), el CONTRATISTA deberá presentar copia simple de los contratos y comprobantes de pagos cancelados o en su defecto el contrato y su respectiva conformidad de la prestación del servicio ejecutado por EL CONTRATISTA, los documentos presentados deberán acreditar la cantidad y tiempo de asignación de personal, no se aceptarán declaraciones juradas, salvo en los casos previstos en las bases administrativas en lo relativo a la presentación de la Propuesta técnica"</i></p>
Excelia	3	8.2	<p>Se indica que el postor deberá presentar: Una Carta con la estructura organizacional (sin incluir nombres de las personas) para cumplir los servicios requeridos.</p> <p>Consulta: - ¿Es posible cubrir este requerimiento incluyendo en la propuesta técnica un acápite que tenga como título "Estructura Organizacional" y que precise el organigrama, las posiciones y el enfoque del postor respecto a este tema? Entendemos que solicitan una explicción sobre la estructura organizativa que el licitador va a destinar al servicio. ¿Nos lo pueden confirmar, así como el nivel de detalle que se requiere? - En caso de que la respuesta anterior es no: ¿Quién debe firmar la carta? ¿Pueden proporcionarnos un formato estándar?</p>	<p>Con respecto al primer grupo de preguntas y sobre la pregunta ¿Quién debe firmar la carta?, se hace una precisión en el numeral 8.2, primer acápite: <i>"Como parte de la propuesta técnica, la estructura organizacional (sin incluir nombres de las personas) para cumplir los servicios requeridos en el Apéndice 1 – Alcance detallado del Servicio, tomando en cuenta los roles previstos en el Apéndice 7 – Organización del Servicio."</i></p> <p>No se tiene previsto un formato para la presentación de la estructura organizacional</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Excelia	4	8.2	<p>Se indica que el postor deberá presentar:</p> <p>Una Carta con las mejores prácticas mencionadas en las Condiciones Técnicas y orientada al cumplimiento de los niveles de servicio.</p> <p>Consulta:</p> <p>- ¿Es posible cubrir este requerimiento con incluyendo en la propuesta técnica un acápite que tenga como título "Mejores Prácticas para el Cumplimiento de los Niveles de Servicio" y que precise el enfoque del postor respecto a este tema?</p> <p>- En caso de que la respuesta anterior fuera "no": ¿Quién debe firmar la carta? ¿Pueden proporcionarnos un formato estándar?</p>	Se retira este requerimiento técnico, ya que no corresponde a características del Personal
Excelia	5	Apéndice 1, 4.2.3	<p>En el numeral de la referencia se indica lo siguiente:</p> <p>El CONTRATISTA debe proveer herramientas complementarias y adicionales para la ejecución del Servicio, para las cuales, deberá adjuntar la documentación que sustente los detalles técnicos relacionados con la arquitectura, hardware y software, las cuales deben cumplir con las funcionalidades mínimas requeridas en las presentes condiciones técnicas; incluyendo folletos o documentos del fabricante o desarrollador que indiquen las características técnicas y funcionales de las herramientas, así mismo deberá adjuntar un Plan de Implementación de Herramientas que contemple estrategias, plazos, etapas y actividades para su implementación.</p> <p>Consulta:</p> <p>Favor confirmar que las funcionalidades mínimas requeridas para las herramientas de ejecución del servicio en las condiciones técnicas son las que se precisan en el acápite 4.2.3.1. Sub Servicio de Gestión de Aplicaciones... Es decir, herramientas para la: (1) Gestión de Requerimientos, (2) Gestión de Pruebas, (3) Gestión de Versiones, (4) Gestión de Documentos y (5) Estimación de Esfuerzos. Agradeceremos que si falta algo en esta lista nos lo indiquen para asegurar así, con este check list, la adherencia de la propuesta con las bases.</p>	<p>Si se confirma su consulta, en lo que respecta a las funcionalidades mínimas de las herramientas establecidas en el Apéndice 1, numeral 4.2.3.1, son las indicadas en ese mismo numeral.</p> <p>Sobre su consulta sobre la adherencia de la propuesta con las bases, Se hace notar que según lo establecen las bases administrativas en 10.6 A) Propuesta técnica, para esta presentación lo que se requiere es "<i>Documentación que acredite el cumplimiento de los Requerimientos Técnicos Mínimos (RTM) detallados en las Condiciones Técnicas</i>", y dado que las herramientas no forman parte de los Requerimientos Técnicos Mínimos del numeral 8 de las Condiciones técnicas, no es necesario especificar estas herramientas en la propuesta, estas deberán ser implementadas durante la ejecución del servicio</p> <p>Con respecto a la lista de herramientas, también se debe tomar en cuenta lo establecido en el mismo numeral 4.2.3: "<i>A continuación, se listan algunas herramientas, sin ser limitativas, que el CONTRATISTA deberá implementar para la ejecución del sub-servicio</i>", esa lista de herramientas no es limitativa</p>
Excelia	6	Apéndice 1, 4.2.3	<p>En el mismo acápite se indica que: PETROPERÚ requieren 30 usuarios para acceso a las herramientas complementarias y adicionales.</p> <p>Consulta:</p> <p>Los 30 usuarios requeridos por Petroperú incluyen a los consultores del equipo del proveedor... ¿correcto? Si no es así, favor indicar ¿cuántos usuarios en total deberían incluirse sumando los usuarios de Petroperú y los del Proveedor?</p>	<p>Se introduce una precisión al respecto en el mismo numeral:</p> <p><i>"PETROPERÚ requieren que se habilite para acceso (y licenciamiento si corresponde) a las herramientas complementarias y adicionales a lo más a 15 usuarios de la Gerencia Departamento Tecnologías de Información según la función que cumplan.</i></p> <p><i>En el caso de las herramientas que se dispongan adicionalmente para otros tipos de usuarios (como las del Subservicio de transformación e innovación) se deberán considerar inicialmente el acceso para 30 usuarios.El CONTRATISTA determinará la cantidad de usuarios que requiera para su personal"</i></p>
Excelia	7	Apéndice 7, 2.2.3	<p>Líder técnico</p> <p>En el componente "Formación Profesional" de este perfil se indica:</p> <p>Asimismo, el Líder Técnico debe contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 24 horas de Capacitación en ITIL v4 o superior o Certificación ITIL Foundation vigente a la fecha de presentación de propuestas. • Curso oficial de CMMI para desarrollo, a nombre del SEI (Software Engineering Institute), ESI (European Software Institute) o CMMI Institute; mínimo de 20 horas. • Mínimo 30 horas de Capacitación en Gestión de Proyectos basado en PMI o Certificado oficial PMP (Project Management Professional) estado activo. <p>Consulta:</p> <p>Observamos que es muy difícil de encontrar en el mercado un perfil que al mismo tiempo tenga ITIL y CMMI con certificados oficiales y a su vez tenga el entrenamiento/ certificación PMP... La certificación ITIL tiende a ser más orientada a perfiles de gestión de soporte, el CMMI para gestión de Desarrollos y el PMP para gestión de proyectos. Si bien puede haber casos en que convergen, en principio, son especialidades distintas. Cuando convergen, convergen 2 de las 3 especialidades. Difícilmente convergen las 3. Teniendo en cuenta estas consideraciones, solicitamos eliminar o la certificación ITIL o la certificación CMMI. De otro modo, siendo este perfil un requerimiento técnico mínimo, observamos que es muy probable que se desincentive la competencia de la licitación por mantener este perfil tan elevado.</p>	<p>Se ha retirado el requisito de ITIL para el rol, privilegiando el conocimiento de CMMI para el rol, quedando los temas de capacitación en ese rol de esta manera:</p> <p><i>"• Curso oficial de CMMI para desarrollo, a nombre del SEI (Software Engineering Institute), ESI (European Software Institute) o CMMI Institute; mínimo de 20 horas.</i></p> <p><i>• Mínimo 30 horas de Capacitación en Gestión de Proyectos basado en PMI o Certificado oficial PMP (Project Management Professional) estado activo."</i></p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Excelia	8	8.1	<p>Para la acreditación de los requerimientos Técnicos Mínimos del Postor se indica:</p> <p>En el caso que al CONTRATISTA se le presente alguna restricción para presentar copia de los Contratos, podrá mostrar únicamente las partes relevantes objeto de la convocatoria, tachando o seccionando la información restante o deberá entregar la información que permita hacer la verificación de los requerimientos técnicos mínimos. En caso exista algún impedimento para acreditar según se señala en los párrafos anteriores, se aceptarán Cartas de Clientes que evidencien las horas y los servicios prestados, estos documentos deberán estar debidamente suscritos por un rol o puesto asociado al Servicio, por parte del Cliente</p> <p>Consulta:</p> <p>En caso de presentar contratos de servicios con terceros:</p> <p>a- ¿cuáles son los datos mínimos que necesitan leer del contrato para que se considere válida la acreditación? ... ¿estaría permitido ocultar el nombre del cliente (razón social/número de identificación fiscal), la firma y/o el valor del servicio?</p> <p>b- Considerando que la casa matriz de algunos clientes puede estar fuera de LATAM, algunos contratos pueden estar escritos en idioma inglés. Entendemos que será válido presentarlos en ese idioma. Favor confirmar.</p>	<p>Sobre la primera consulta en a), tal como se indica en las condiciones técnicas: <i>'En el caso que al CONTRATISTA se le presente alguna restricción para presentar copia de los Contratos, podrá mostrar únicamente las partes relevantes objeto de la convocatoria, tachando o seccionando la información restante o deberá entregar la información que permita hacer la verificación de los requerimientos técnicos mínimos'.</i></p> <p>En ese sentido, podrá ocultar el nombre del cliente (razón social/número de identificación fiscal), la firma y/o el valor del servicio, en la medida que se cumpla lo indicado. Se hace notar que en el caso que se opte por acreditar experiencia con <i>"..el CONTRATISTA deberá presentar copia simple de los contratos.. "</i> o <i>"...su respectiva conformidad de la prestación del servicio ejecutado por el CONTRATISTA. .."</i> o <i>"... se aceptarán Cartas de Clientes que evidencien las horas y/o los servicios prestados, estos documentos deberán estar debidamente suscritos por un rol o puesto asociado al Servicio, por parte del Cliente.... "</i>, es necesario apreciar la firma respectiva.</p> <p>Sobre la consulta b), se debe tomar en cuenta lo establecido en las Bases Administrativas, en el numeral 10.7</p>
Excelia	9	Apéndice 7, 2.2.3	<p>Líder Técnico:</p> <p>En el componente "Experiencia" de este perfil se indica:</p> <p>Experiencia comprobada no menor de 3 años, dentro de los últimos 10 años, en Gestión de Proyectos de Implementación/Mantenimiento de ERP SAP, en calidad de Gerente/Jefe/Líder/Coordinador/Administrador</p> <p>Consulta:</p> <p>Observamos que se solicita 3 años de experiencia en implementación/ Mantenimiento de ERP SAP, Pero los que tienen este skill rara vez se certifican en ITIL o en CMMI porque el mercado no lo pide así. Si lo que se necesita es un líder técnico SAP robusto, sugerimos aumentar la cantidad de años de experiencia en SAP pero quitando las exigencias de ITIL y CMMI...Si lo que se quiere es un experto técnico en metodología y gestión sugerimos quitar como requisito la experiencia de 3 años en SAP.</p>	<p>Tal como se indicó en su consulta 7, Se ha retirado el requisito de ITIL para el rol, privilegiando el conocimiento de CMMI para el rol</p> <p>No se retira el requisito de experiencia en SAP, ya que tal como se muestra en el Apéndice 9 - Información estadística, el mayor consumo de horas histórico del servicio actual corresponde a SAP.</p>
Excelia	10	Apéndice 7, 2.2.3	<p>Líder Técnico:</p> <p>En el componente "Experiencia" de este perfil se indica:</p> <p>Experiencia comprobada no menor de 3 años, dentro de los últimos 10 años, en Gestión de Proyectos de Implementación/Mantenimiento de ERP SAP, en calidad de Gerente/Jefe/Líder/Coordinador/Administrador</p> <p>Consulta:</p> <p>En caso de reafirmarse como requisito de esta posición la experiencia en el ERP SAP, entendemos que sería válida la experiencia en proyectos de ERP SAP en cualquier versión, en cualquier componente o producto dentro del portafolio de soluciones ERP SAP. Favor confirmar.Si la respuesta es no, favor precisar qué estaría dentro y qué estaría fuera.</p>	<p>Se hace la siguiente precisión</p> <p><i>"Experiencia comprobada no menor de 3 años, dentro de los últimos 10 años, en Gestión de Proyectos de Implementación/Mantenimiento de la solución ERP SAP ECC o SAP S/4HANA, en calidad de Gerente o/ Jefe o / Líder o /Coordinador o / Administrador. De estos 3 años por lo menos 2 años deben ser con el ERP SAP ECC ."</i></p>
Excelia	11	Apéndice 7, 2.2.3	<p>Líder Técnico:</p> <p>En el componente "Experiencia" de este perfil se indica:</p> <p>Experiencia comprobada no menor de 3 años, dentro de los últimos 10 años, en Gestión de Proyectos de Implementación/Mantenimiento de ERP SAP, en calidad de Gerente/Jefe/Líder/Coordinador/Administrador</p> <p>Consulta:</p> <p>Favor confirmar que será válida la acreditación de la experiencia en ERP SAP para este perfil con una declaración jurada. En caso negado, favor explicar cómo esperarían que se acredite esta experiencia en este perfil.</p>	<p>No se admite una declaración jurada para esta experiencia</p> <p>Se debe tomar en cuenta lo establecido en el Apéndice 7, 2.4 - Documentación del Personal, donde se indica: <i>"Para el caso de experiencia, se podrá evidenciar con i) Copia simple de contrato y su respectiva conformidad; o ii) Certificado; o iii) Constancia; o (iv) Cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia del personal propuesto. No podrán ser sustentadas mediante una declaración jurada "</i></p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Excelia	12	Apéndice 7, 2.2.3	Líder Técnico: En el componente "Experiencia" de este perfil se indica: Experiencia en al menos dos (02) proyectos o servicios aplicando frameworks de agilidad (por ejemplo: Scrum, Lean o Kanban). Consulta: Favor confirmar que será válida la acreditación de la experiencia en metodologías ágiles para este perfil con una declaración jurada. En caso negado, favor explicar cómo esperarían que se acredite esta experiencia en este perfil.	No se admite una declaración jurada para esta experiencia Se debe tomar en cuenta lo establecido en el Apéndice 7, 2.4 - Documentación del Personal, donde entre otros puntos se indica: " <i>Para el caso de experiencia, se podrá evidenciar con i) Copia simple de contrato y su respectiva conformidad; o ii) Certificado; o iii) Constancia; o (iv) Cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia del personal propuesto. No podrán ser sustentadas mediante una declaración jurada</i> "
Globant	1	Apéndice 1, 3.1.1.3	Se menciona que las tareas de "configuración de entornos (Desarrollo, Pruebas, Producción) " es parte de las responsabilidades de los roles de QC (Calidad). ¿No debería ser parte de un perfil Devops o Cloud y ser considerado en la torre correspondiente?	No se confirma Lo indicado en ese numeral no se refiere a un rol en especial, sino a las características de la implementación de pruebas automatizadas, cuando lo indique PETROPERU. En las condiciones técnicas se indica: " <i>Para la ejecución de pruebas automatizadas, se requiere su implementación a partir de las necesidades que indique PETROPERÚ. En ese sentido es necesario que el CONTRATISTA, para los requerimientos que así lo establezcan, realice las siguientes actividades: ...</i> ."
Globant	2	General	A partir del otorgamiento de la Buena Pro, cual sería la fecha de inicio esperada para el servicio	Para respuesta de Logística
Globant	3	Apéndice 1, 4.2.2.1	Como componente integral de nuestro servicio, Globant dispone de una herramienta interna diseñada para acelerar el análisis de incidentes. Esta herramienta ofrece las siguientes funciones: -Identificación de cuellos de botella, anomalías y desviaciones en los procesos. -Gestión de tickets en bucle. -Analítica del rendimiento del equipo. -Análisis de tendencias de volumen. -Alertas descriptivas y preventivas a nivel ejecutivo. -Agrupamiento de tickets. -Análisis de precios por ticket. -Búsqueda inteligente. -Análisis de la causa raíz. -Alertas descriptivas y preventivas a nivel táctico. Esta herramienta genera información esencial que es aprovechada por nuestro equipo para mejorar el servicio y brindar a PetroPerú detalles precisos y oportunos sobre el desempeño del servicio. No es necesario que PetroPerú tenga acceso directo a esta herramienta; su función es de uso interno para producir los informes solicitados por PetroPerú y para mejorar la eficiencia y calidad de nuestro servicio. Por otro lado, Globant no tiene previsto proporcionar licencias de esta herramienta para PetroPerú dado que, como se mencionó, su uso es interno y específicamente para el servicio. ¿Podría confirmar si el uso de esta herramienta se alinea con los requerimientos solicitados por PetroPerú?	PETROPERU no puede brindar opinión sobre herramientas de uso interno del contratista Para el servicio PETROPERU solicita el cumplimiento de lo previsto en las condiciones técnicas respecto a las herramientas. Tomar en cuenta que SOLMAN es la herramienta para el manejo de tickets, tal como se indica en el mismo numeral 4.2.2.1: " <i>Utilizar SOLMAN para la administración del servicio, el cual debe utilizar desde el primer día de la Fase Operativa</i> " Tomar en cuenta lo indicado en Apéndice 1, numeral 4.1.2.1 - Informe Semanal: " <i>La fuente para la elaboración de dicho informe debe ser la información registrada en las herramientas usadas para la Administración del servicio.</i> " y 4.1.2.2 - Reporte Mensual: " <i>Para la presentación de los reportes ejecutivos mensuales y el sustento de los mismos, EL CONTRATISTA deberá tomar como fuente, la información generada por las herramientas de gestión, en términos de sus indicadores de desempeño, el CONTRATISTA deberá mantener actualizada y disponible esta información en el repositorio que se establezca para este efecto</i> ".
Globant	4	Apéndice 1, 4.2.2.1	Las licencias SAP para los ambientes bajos, y SOLMAN para la gestión del servicio y/o aplicaciones serán brindadas por Petro Peru?	Si se confirma Tomar en cuenta lo establecido en el Apéndice 1, 1.2.1 - Plataforma SAP: " <i>El personal del CONTRATISTA designado a las actividades de análisis y desarrollo tendrá acceso a los ambientes de desarrollo y calidad/pruebas de la solución SAP del hosting administrado SAP, así como al ambiente de producción de SOLMAN para la gestión de la atención del servicio, PETROPERÚ brindará el licenciamiento para el acceso a dicho ambientes</i> "
Globant	5	Apéndice 1, 4.2.2.1	Responsabilidades del contratista ¿Cómo reconocerá Petro Peru el pago de las licencias / infraestructura incurridas para el servicio?	Según se aprecia en el Apéndice 2 - Formato de propuesta económica, PETROPERU no realiza un pago específico por las licencias o infraestructura en las que deba incurrir el contratista (que no haya sido provista por PETROPERU) Tomar en cuenta lo indicado en el Apéndice 2: " <i>NOTA: Las horas requeridas son gestionadas incluyen todos los costos asociados</i> "
Globant	6	Apéndice 1, 6.6.2	CICLO DE PRODUCCION Se menciona "Respecto a las horas de la línea mínima no ejecutadas, estas entrarán a una cuenta corriente que podrán ser consumidas sin costo adicional en la misma plataforma en el mes continuo. También PETROPERÚ podrá solicitar su disponibilidad para otra plataforma o necesidad, sin costo adicional, pero con una anticipación de sesenta (60) días calendario". Pregunta: ¿Se puede proponer otra forma de compensación que no considere hacerlo sobre la misma plataforma?	Las formas de compensación son las establecidas en las condiciones técnicas Tomar en cuenta lo que se indica en el mismo numeral: " <i>En caso no se consuma la línea mínima asociada a una plataforma en particular, estas pueden ser transferidas para el uso de otra Plataforma que forman parte del alcance del servicio, a excepción de la plataforma de Gestión Documental e Inteligencia de Negocios</i> ", la cual establece otra forma de compensación.

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN	CONDICIONES T	CONSULTA
				RESPUESTA
Globant	7			Preguntar por línea base
Globant	8	Proforma de contrato - Clausula 12	¿es posible proponer términos alternativos para las inspecciones/auditorías? Limitar a una cantidad de inspecciones al año y otorgar plazo para subsanar en caso de encontrar errores/incumplimientos?	La definición de Línea base se encuentra en el Apéndice 1, numeral 6.6.1 - Línea Base
Globant	9	Proforma de contrato - Clausula 19 ultimos 2 párrafos	¿es posible que sean de aplicación bilateral? de manera que la información confidencial que comparta el CONTRATISTA con PETROPERÚ también se encuentre protegida por la obligación de confidencialidad, siendo, por tanto, aplicable a ambas partes	Para respuesta de Logística
Globant	10	Proforma de contrato - Clausula 20, número 4	¿es posible que sea de aplicación bilateral? para el contratista es relevante que sus clientes tampoco se encuentren incluidos en los listados aquí mencionados.	Para respuesta de Logística
Globant	11	Bases Administrativas	¿es posible que Petroperú señale cuáles anexos deben presentarse junto con la propuesta y cuáles solo por el contratista una vez adjudicado el contrato?	Para respuesta de Logística
Globant	12	20	Seguridad y Protección del ambiente ¿estas reglas aplican incluso para servicios prestados de forma remota?	Como se indica en las Condiciones técnica en el numeral 20 mencionado "No aplica"
Globant	13	Apéndice 7, 2.4	Menciona: Con respecto a las acreditaciones de formación se deberá tener en cuenta lo siguiente: Los grados o títulos expedidos en el extranjero, del personal propuesto por el POSTOR ganador, que realizará labores desde el Perú, deben encontrarse registrados en la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), conforme al Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU/CO. Pregunta: ¿Esta condición es mandatoria? De ser así, ¿para que posiciones aplica esta condición?	Esta condición corresponde a normativa vigente en el Perú Aplica para todas las posiciones que realizarán labores desde el Perú
Indra	1	3.1.2	¿La herramienta para el servicio de transformación e innovación podrá ser opensource?	Sí, se confirma mientras cumpla con las funcionalidades solicitadas.
Indra	2	3.1.2	¿Cuántos usuarios de parte de PETROPERU deberán tener acceso a la herramienta de transformación e innovación?	Inicialmente se estima que a 30 usuarios. Se hace una precisión en Apéndice 1, 4.2.3 - Herramientas para ejecución del Servicio: <i>En el caso de las herramientas que se dispongan adicionalmente para otros tipos de usuarios (como las del Subservicio de transformación e innovación) se deberán considerar inicialmente el acceso para 30 usuarios. El CONTRATISTA determinará la cantidad de usuarios que requiera para su personal"</i>
Indra	3	5	"El costo de la Fase Pre Operativa no deberá exceder el 4% del monto contractual." ¿La primera factura de la fase preoperativa se podrá realizar contra la aceptación de los entregables de dicha etapa?	Sí, se confirma; conforme se indica en el numeral 14.- Facturación y Forma Pago de las condiciones Técnicas.
Indra	4	5	El costo de la Fase Pre Operativa no deberá exceder el 4% del monto contractual. Se solicita amablemente confirmar los roles mínimos de gestión requeridos para la fase pre operativa y sus respectivos porcentajes de asignación.	Los roles minimos de gestión solicitados en la Fase Pre-Operativa, se establecen en el numeral 5.1.2 Transición de Entrada así como en el numeral 5.1.3 Diseño y Planificación de los Servicios, la determinación el grado de asignación deberá ser definido por el CONTRATISTA dado su responsabilidad de desarrollar las actividades, en forma adecuada y óptima, Fase Pre-Operativa.
Indra	5	7	"El servicio será ejecutado de manera remota." Se solicita confirmen si se requieren desplazamientos a instalaciones del cliente y si estos serán dentro de lima metropolitana.	No se confirma.
Indra	6	7	"El servicio será ejecutado de manera remota." Se solicita amablemente puedan compartir el número de desplazamientos realizados en el último año de servicio y de los roles requeridos.	Sírvase referirse a la respuesta a la consulta 05 de la empresa INDRA
Indra	7	12	"El CONTRATISTA presente por escrito la solicitud de sub-contratación para evaluación de PETROPERÚ, indicando el % que esta representa del valor contractual." ¿Es correcto interpretar que la subcontratación no se debe contemplar desde el inicio del servicio?	No es correcto. La subcontratación puede contemplarse desde el inicio del servicio.
Indra	8	17	"La presente contratación, no constituye ni genera vinculación laboral alguna entre el personal del CONTRATISTA y PETROPERÚ. Las partes dejan expresa constancia que no existe relación laboral entre PETROPERÚ y el CONTRATISTA, ni entre PETROPERÚ y el personal asignado al servicio, el mismo que dependerá exclusivamente del CONTRATISTA." Se recomienda incluir como entregable evidenciar la subordinación laboral del personal de parte del proveedor a lo largo de la etapa operativa de manera trimestral para así proteger a PETROPERU contra riesgos de vinculación laboral.	No se acoge su recomendación.

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	9	18	“PETROPERÚ brindará acceso vía VPN a la red de PETROPERÚ a las personas que lo requieran para brindar el servicio, previa solicitud del contratista y cumplimiento de los procedimientos establecidos para este acceso.” Favor de confirmar que el proveedor no debe contemplar un enlace de comunicación dedicado con redundancia.	Sí, se confirma.
Indra	10	18	“PETROPERÚ brindará acceso vía VPN a la red de PETROPERÚ a las personas que lo requieran para brindar el servicio, previa solicitud del contratista y cumplimiento de los procedimientos establecidos para este acceso.” Favor de confirmar que el proveedor no debe contemplar licencias Citrix, sino que todos los accesos serán brindados por PETROPERU.	El contratista debe instalar el cliente VPN de PETROPERÚ en los equipo de su personal. Actualmente se usa el Forticlient VPN, el cual no requiere licenciamiento a nivel cliente. Los accesos serán brindados por PETROPERU según se indica en el Apéndice 1, 1.2 - Plataformas y aplicaciones del alcance.
Indra	11	A1	“Se encuentra en ejecución el plan de upgrade de PI a la versión 7.5, así como la aplicación del SP 20 al ERP, las cuales se deben terminar durante el año 2023.” ¿Podría confirmar el mes del año 2023 proyecto para finalizar dicho upgrade?	Se estima que la aplicación del SP20 al ERP se concluirá para setiembre 2023 y para el upgrade de PI para noviembre 2023.
Indra	12	A1	“El entorno de la Solución SAP maneja dos Sociedades (una para PETROPERÚ y otra para el encargo de operación y administración de Gas del Sur recibido del Gobierno).” Favor de confirmar que el servicio de mantenimiento aplica para ambas sociedades.	Sí, se confirma.
Indra	13	A1	“Aplicaciones Web” En aras de un dimensionamiento asertivo, favor de compartir el porcentaje de tecnologías como Java, PHP y otras para la distribución de horas para cada uno de los perfiles.	En el apéndice 5 - Aplicaciones PETROPERU, se incluye el detalle de las aplicaciones web. Durante el periodo Marzo 2022 a febrero 2023 un 92% del esfuerzo se dedico a aplicaciones Java y un 8% a aplicaciones PHP
Indra	14	A1	¿Es correcto interpretar que todas las herramientas de desarrollo y ambientes para las tecnologías SAP serán brindados por PETROPERU?	Sí, se confirma.
Indra	15	A1	¿Es correcto interpretar que todas las herramientas de desarrollo y ambientes para las tecnologías de las aplicaciones WEB serán brindados por PETROPERU?	Los ambientes para las tecnologías web y herramientas que serán proporcionadas por PETROPERÚ se detallan en el Apéndice 6. En forma adicional, se deben considerar las herramientas de desarrollo se encuentran dentro del numeral 4.2.2.1. Responsabilidades del Contratista y 4.2.3 Herramientas para la Ejecución de los servicios.
Indra	16	A1	¿Es correcto interpretar que todas las herramientas de desarrollo y ambientes para IBM FILENET serán brindados por PETROPERU?	Los ambientes para el servicios IBM FILENET y herramientas que serán proporcionadas por PETROPERÚ se detallan en el Apéndice 6. Las herramientas de desarrollo complementarias que se requieran se deben ceñir a lo previsto en el numeral 4.2.2.1. Responsabilidades del Contratista y el numeral 4.2.3 Herramientas para la Ejecución de los Servicios.
Indra	17	A1	¿Es correcto interpretar que todas las herramientas de desarrollo y ambientes para el servicio de INTELIGENCIA DE NEGOCIOS en COGNOS serán brindados por PETROPERU?	Los ambientes para el servicio de Inteligencia de Negocios en Cognos que serán proporcionadas por PETROPERÚ se detallan en el Apéndice 6, en cuanto a las herramientas de desarrollo serán aquellas que de acuerdo a lo indicado en el numeral 1.2.4 Inteligencia de Negocios se indican y las herramientas en forma complementaria se requieran deberán ceñirse a lo indicado en el numeral 4.2.2.1. Responsabilidades del Contratista y el numeral 4.2.3 Herramientas para la Ejecución de los Servicios.
Indra	18	A1	Se recomienda que PETROPERU solicite experiencias específicas a los postores en servicios con power platform de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y/o automatización de procesos.	No se confirma, ceñirse a las Condiciones Técnicas.

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES TI	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	19	A1	<p>Unidad de Aplicaciones TI de PETROPERÚ, tiene los siguientes objetivos en relación con el servicio y/o los usuarios finales:</p> <p>Proveer aplicaciones asegurando la contribución a los objetivos y necesidades de la empresa, abordando de forma proactiva con iniciativas para solventar retos y desafíos.</p> <p>Proveer un marco de gobierno efectivo para asegurar los beneficios esperados, facilite la toma de decisiones y la identificación anticipada de riesgos.</p> <p>Proveer un proceso de alta colaboración y monitorización del rendimiento y conformidad con nuestros interesados</p> <p>Gestionar el servicio contemplando enfoques de trabajo híbridos, herramientas y tecnologías de desarrollo que promuevan la optimización de la calidad, seguridad, rendimiento, innovación, conocimiento y uso de tecnologías emergentes.</p> <p>Contar con servicios orientados a proteger la calidad del producto, los tiempos y el valor agregado que pueda proporcionar el proveedor.</p> <p>Proveer un marco que permita asegurar la búsqueda y construcción de propuestas innovadoras, despliegue de nueva tecnología, nuevas herramientas y soluciones.”</p> <p>En aras del cumplimiento de dichos objetivos, se recomienda que PETROPERU valore positivamente las experiencias del postor en servicios de transformación e innovación.</p>	<p>En las condiciones técnicas numeral 8.1 Requisitos del Postor literal d) se evalúa la experiencia en servicios de Innovación. Ceñirse a las condiciones Técnicas.</p>
Indra	20	A1	<p>“Del mismo modo, el servicio de Gestión e Innovación de Aplicaciones incluye dos (02) sub-servicios; Sub servicio de gestión de aplicaciones y sub servicio de transformación e innovación, las fases y subservicios mencionado se presentan en la siguiente imagen”</p> <p>¿Cuál será el proceso para activar el servicio de transformación e innovación?</p>	<p>El proceso para la activación del servicio de transformación e innovación se encuentra descrito en el numeral 5.2.6. Transformación e Innovación.</p>
Indra	21	A1	<p>¿La fase de toma de control no tendrá impacto en penalidades, más si en medición de ANS?</p>	<p>Conforme se indica en el numeral 5.2.2 ".... no se aplicarán penalidades por incumplimiento de los niveles de servicio..". Sin embargo si se debe realizar la medición de los Niveles de servicios con el con el objetivo de verificar el nivel de cumplimiento y revisar las oportunidades de mejora.</p> <p>Es necesario precisar que por la ejecución de la Fase de Toma de Control si podrían imputarse Penalidades, por atraso o incumplimiento de los entregables pactados en el plazo de esta Fase conforme el numeral 7.6 Penalidades literal b).</p>
Indra	22	3.1.2	<p>“Sub-Servicio de Transformación e Innovación”</p> <p>Se recomienda se valore positivamente las experiencias adicionales a presentar asociadas a servicios de transformación e innovación de parte del proveedor.</p>	<p>Ceñirse a las Condiciones Técnicas. Ver respuesta a la consulta 19 de la empresa INDRA</p>
Indra	23	4.1.2.4.	<p>“EL CONTRATISTA deberá presentar en su propuesta técnica el Plan Preliminar de Revisión de las funcionalidades de SOLMAN requeridas y la implementación de las Herramientas de gestión complementarias donde se indique la descripción del Plan, estrategia a seguir, definición de responsabilidades de las partes involucradas, etapas, actividades, cronograma de ejecución, recursos involucrados y otros aspectos que EL CONTRATISTA considere necesario incluir para el éxito del proyecto.”</p> <p>Favor de confirmar si el plan expresado se debe presentar de manera mandatoria y es independiente de las herramientas adicionales que el proveedor proponga.</p>	<p>Se procederá a realizar la siguiente precisión en las condiciones técnicas en el Apéndice 1, numeral 4.2.1.4:</p> <p><i>"EL CONTRATISTA deberá presentar durante la fase preoperativa el Plan Preliminar de Revisión de las funcionalidades de SOLMAN requeridas ... "</i></p> <p>Este Plan preliminar de revisión de las funcionalidades SOLMAN se debe presentar durante la fase preoperativa</p>
Indra	24	4.2.1.5.1.	<p>“EL CONTRATISTA deberá presentar la Metodología para la Estimación del Esfuerzo en horas, la misma que deberá ser revisada y acordada con PETROPERÚ, durante la Fase Pre-Operativa del Contrato, esta metodología deberá estar basada en metodologías reconocidas de la industria, la cual entrará en vigor desde la planificación del primer ciclo de producción, de ser necesario esta metodología podrá ser ajustada a partir del mes cuatro (4) de la Fase Operativa.</p> <p>Esta metodología de estimación deberá estar acompañada de una herramienta que facilite esta labor, así como su revisión.”</p> <p>Favor de confirmar que la herramienta de estimación se debe presentar en la fase preoperativa para consensuarla y ajustarla entre el proveedor y Petroperu.</p>	<p>Sí, se confirma, pues tal como se indica en el numeral 4.2.1.5.1. Estimación del Esfuerzo, la herramienta forma parte de la Implementación de la Metodología a utilizar, por lo tanto esta deberá ser revisada y acordada como parte de esta revisión</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	25	4.2.1.5.1.	Responsabilidades del CONTRATISTA "Proveer software, herramientas de desarrollo para la ejecución del servicio. Se deben asegurar que todos los Software se encuentren licenciados." Entendemos que para los servicios de SAP e Inteligencia de Negocios, PETROPERU brindará todas las licencias de desarrollo, favor de confirmar para que servicio se requiere que el proveedor contemple las herramientas de desarrollo.	Se introduce esta precisión en el Apéndice 1, 4.2.2.1: "Proveer software, herramientas de desarrollo que requieran instalarse en los equipos de su personal para la ejecución del servicio. Se deben asegurar que todos los Software se encuentren licenciados." Esto incluye las herramientas para desarrollo web por ejemplo. En forma adicional, se deben considerar las herramientas de desarrollo que se encuentran dentro del numeral 4.2.2.1. Responsabilidades del Contratista y 4.2.3 Herramientas para la Ejecución de los servicios
Indra	26	4.2.1.5.1.	"Sistemas de Comunicación EL CONTRATISTA deberá implementar en la Fase Pre-Operativa, de acuerdo con el Plan Definitivo de Transición de Entrada aprobado por PETROPERÚ, las facilidades que le permita a su personal tener acceso a los ambientes de los aplicativos SAP y NO SAP para brindar adecuadamente el servicio. Esto se facilitará mediante autorización de acceso VPN para el personal del CONTRATISTA para el cual se lo solicite. No se requiere acceso mediante líneas dedicadas" ¿Es correcto interpretar que el proveedor debe contemplar licenciamiento tipo Citrix para el presente servicio o este será brindado por PETROPERU?	El contratista debe instalar el cliente VPN que usa PETROPERÚ en los equipo de su personal. Actualmente se usa el Forticlient VPN, el cual no requiere licenciamiento a nivel cliente. Se realiza las siguientes precisiones en las Condiciones Técnicas, numeral 4.2.2.2. Sistemas de Comunicación: <i>"Es responsabilidad de EL CONTRATISTA, establecer y/o asegurar medios de comunicación idóneos que permitan cumplir con los niveles de servicios solicitados: tiempos de atención y tiempos de resolución, conforme se solicita en el Apéndice 1, 7 - Niveles de Servicio "</i>
Indra	27	6.1.2.	1.1.1. "Atención de Emergencia" Favor de compartir el número de tickets de emergencia realizados en el último año fuera del horario laboral.	Según se indica en el Apéndice 6. Información Estadística, se tienen 10 incidentes de severidad crítica a lo largo de un año y uno de ellos fuera del horario laboral.
Indra	28	6.1.3.	¿La línea base del servicio estará 100% comprometida?	No se confirma. Tal como se indica en el numeral 6.6. Dimensionamiento y Ciclo de Producción.
Indra	29	6.1.3.	¿La cotización de la fase operativa para cada uno de los servicios se debe realizar en precios unitarios en base a la línea base y adicional interpretando ambas líneas 100% comprometidas?	Ceñirse al Apéndice 2. Formato de Propuesta Económica. La cotización para la fase operativa debe ser para cada uno de los servicios en precios unitarios en base a la línea base. Según el numeral 6.6.1. Línea Base, está compuesta por una Línea Mínima y una Línea Variable, y no está comprometida.
Indra	30	7.6	"Para la aplicación de la penalidad, PETROPERÚ informará por escrito al CONTRATISTA, el mismo que tendrá un período de cinco (5) días naturales para efectuar su descargo. En caso amerite por la complejidad del caso presentado, el CONTRATISTA podrá solicitar que dicho plazo se prorrogue, no excediendo de los 10 días naturales. Si el descargo presentado por EL CONTRATISTA no es aceptado por PETROPERÚ, sin perjuicio de la corrección o subsanación del hecho que motivó la penalidad, PETROPERÚ lo pondrá en conocimiento del CONTRATISTA, procediendo a ejecutar la penalidad correspondiente." Favor de confirmar que el proveedor cuenta con un periodo de brecha para poder subsanar los ANS incumplidos para no caer en penalidades.	No se confirma. Ceñirse a lo estipulado en el numeral 7.6. Penalidades. Tener en consideración: "Las penalidades serán calculadas con referencia a los Puntos Débito (PD) y los Puntos Crédito (PC), la ejecución de dicho cálculo se ejecutará de manera trimestral durante la Fase Operativa."
Indra	31	7.2	Se solicita el backlog de los tiquetes en SAP	No se confirma. El backlog será entregado durante la fase pre-operativa.
Indra	32	7.2	Confirmar los módulos del backoffice y qué módulos tienen implementados con la vertical de Oil&Gas	Sí, se confirma. Se realiza la siguiente precisión en el Apéndice 5. Aplicaciones PETROPERU. Sobre los módulos de la Vertical Oil&Gas se tienen implementados: HPM - Hydrocarbon Product Management TD - Transportation and Distribution MAP - Marketing Accounting and Pricing (Parcialmente) Asimismo, contamos con un AddOn QuantityWare (QTYW versión 30A - QuantityWare Bulk Calculations Products).
Indra	33	7.2	Se requiere la confirmación de usuarios SAP activos en los ambientes	Sí, se confirma, tal como se indica en el numeral 1.2.1 - Plataforma SAP del Apéndice 1, se cuenta con aproximadamente 2600 usuarios.

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	34	8.1	“Cada servicio deberá contar con una carga de trabajo igual o mayor a 20,000 horas anuales. En caso el plazo del contrato sea menor a 12 meses, se deberá acreditar una carga mínima de 20,000 horas.” ¿Las horas se deberán evidenciar a través de declaración jurada?	Sí, se confirma. Se precisa lo siguiente: "El POSTOR para acreditar lo solicitado en este literal, respecto a la carga de trabajo, podrá presentar una Declaración Jurada Simple donde se indique lo solicitado en el párrafo anterior."
Indra	35	5.1	¿Se contará con la participación del proveedor saliente en la etapa de transición?	Sí, se confirma. Tal como se especifica en el numeral 5. Fases del Servicio, del Apéndice 1. Alcance detallado del servicio.
Indra	36	2.4	Referente al texto: “Con respecto a las acreditaciones de formación se deberá tener en cuenta lo siguiente: Los grados o títulos expedidos en el extranjero, del personal propuesto por el POSTOR ganador, que realizará labores desde el Perú, deben encontrarse registrados en la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), conforme al Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU/CO.” Confirmar que cuando el personal realice el trabajo fuera del Perú, no será necesario encontrarse registrado en la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU).	Sí, se confirma. Se realiza la siguiente precisión en el numeral 2.4. Documentación del Personal, del Apéndice 7, Organización del Servicio: "Cuando las labores sean realizadas desde el extranjero no será necesario encontrarse registrado en la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU)."
Indra	37	2.4	Referente al texto: “Para el caso de formación profesional, copia simple del grado o título, o constancia o certificados de estudios solicitados” Solicitamos confirmar que, para todo el personal, se presentará únicamente copia simple de los documentos de sustento que permitan acreditar los requisitos de formación, incluyendo aquellos documentos emitidos en el extranjero.	Sí, se confirma, tal como se indica en el numeral 2.4. Documentación del Personal, del Apéndice 7, Organización del Servicio.
Indra	38	7.2	¿Se espera que el proveedor adjudicado herede proyectos / rollout actualizaciones SAP en curso y/o planificadas para el año 2023?	No se confirma.
Indra	39	5.1	¿La facturación de etapa pre-operativa se generará a través de la emisión de 48 facturas y estas serán independientes de las facturas que se generen durante la etapa operativa?	Sí, se confirma, tal como se indica en el numeral 14. Facturación y Forma de Pago.
Indra	40	2	Se recomienda brindar un tiempo diferente para la asignación de recursos que se soliciten a menos de un 100% de asignación	No se confirma. La coordinación de esta asignación se realizará de acuerdo a la demanda.
Indra	41	7.2	Se solicita amablemente compartir el número de solicitudes de atención de emergencia en el último año.	Según se indica en el Apéndice 6. Información Estadística, se tienen 10 incidentes de severidad crítica a lo largo de un año.
Indra	42		“El CONTRATISTA coordinará con PETROPERÚ la replanificación de la entrega de la estimación de esfuerzo para aquellos casos que se vean impactados por requerimientos nuevos no considerados en la Planificación mensual.” Se solicita amablemente estipular tiempos mínimos para la solicitud de los nuevos requerimientos de parte de PETROPERU.	No se confirma.
Indra	43	6.4	“Cabe precisar que un requerimiento se gestionará como proyecto cuando PETROPERÚ así lo considere de acuerdo con la complejidad del requerimiento, lo cual se comunicará al Contratista durante la ejecución del servicio.” ¿Cuál es el tiempo mínimo en el cual PETROPERU comunicará la modalidad de abordaje de los requerimientos?	Ceñirse al numeral 6.4. Gestión de Requerimientos, del Apéndice 1, Alcance detallado del servicio, donde se indica: "...lo cual se comunicará al Contratista al iniciar la atención del requerimiento, o se acordará luego de la evaluación del requerimiento cuando este cumpla las características para ser atendido como proyecto".
Indra	44	6.4	Cabe precisar que un requerimiento se gestionará como proyecto cuando PETROPERÚ así lo considere de acuerdo con la complejidad del requerimiento, lo cual se comunicará al Contratista durante la ejecución del servicio. ¿Podría compartir las variables para categorizar los requerimientos como Proyectos?	Ceñirse al numeral 6.5. Gestión de Proyectos, del Apéndice 1, Alcance detallado del servicio, donde se indica: "En Coordinación con PETROPERU se definirán aquellos requerimientos que por sus características de complejidad y/o esfuerzo y/o alcance y/o tamaño del equipo necesario para su atención requieran una atención como proyecto".

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	45	6.6	“Las horas del Sub-Servicio de Gestión de Aplicaciones a ser provista por EL CONTRATISTA se manejarán como una cuenta corriente y la provisión de estas se verificará mensualmente.” Se solicita amablemente el compromiso de consumo de la línea base durante el plazo de la fase operativa.	No se confirma. Ceñirse al numeral 6.6.1. Línea Base, del Apéndice 1, Alcance detallado del servicio.
Indra	46	4.2.1.5.2	“Para la Gestión de Incidentes y Problemas, el CONTRATISTA deberá usar como mínimo las siguientes funcionalidades de SOLMAN – Service Desk:” ¿Estas funcionalidades se encuentran activas y funcionando de manera estándar al día de hoy?	Sí, se confirma parcialmente. Se agrega la precisión en el numeral 4.2.1.5.2. Incidentes y Problemas, del Apéndice 1, Alcance detallado del servicio: “El manejo de incidentes se encuentra activo y funcionando y el manejo de problemas se encuentra activado parcialmente.”
Indra	47	4.2.1.5.2	“Para la Gestión de Incidentes y Problemas, el CONTRATISTA deberá usar como mínimo las siguientes funcionalidades de SOLMAN – Service Desk:” ¿Se cuenta con la trazabilidad de datos que generan dichas actividades de SOLMAN de manera organizada y estandarizada?	Sí, se confirma.
Indra	48	4.2.1.5.4	EL CONTRATISTA deberá presentar, en forma impresa y disponible a través de la herramienta SOLMAN, los proyectos y sub-proyectos definitivos debidamente documentados para aprobación por parte de PETROPERÚ.” ¿Para la fecha de inicio de servicio, se contará con todas estas funcionalidades de la herramienta funcionando de manera adecuada y estandarizada?	Sí, se confirma.
Indra	49	4.2.2.1	“Responsabilidades del CONTRATISTA Como parte de las responsabilidades dl CONTRATISTA, se consideran las siguientes: Recomendar acciones para mejorar los ambientes y su orquestación.” Se solicita explicar cuál es el proceso de aprobación de las recomendaciones y los tiempos de solicitud para activarlas.	No se confirma. Esa responsabilidad no forma parte de las condiciones técnicas.
Indra	50	4.2.2.2	“EL CONTRATISTA deberá implementar en la Fase Pre-Operativa, de acuerdo con el Plan Definitivo de Transición de Entrada aprobado por PETROPERÚ, las facilidades que le permita a su personal tener acceso a los ambientes de los aplicativos SAP y NO SAP para brindar adecuadamente el servicio. Esto se facilitará mediante autorización de acceso VPN para el personal del CONTRATISTA para el cual se lo solicite. No se requiere acceso mediante líneas dedicadas.” ¿El contratista deberá proveer las licencias de VPN?	No se confirma. El contratista debe instalar el cliente VPN de PETROPERÚ en los equipos de su personal. Actualmente se usa el Forticlient VPN, el cual no requiere licenciamiento a nivel cliente.
Indra	51	17	Con relación al numeral 17 (OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA) las condiciones establecen lo siguiente: “Adicional a lo detallado, PETROPERÚ podrá solicitar al proveedor el reemplazo de algún miembro del equipo de trabajo, cuando considere que la calidad de su desempeño no es el adecuado. PETROPERÚ sustentará su requerimiento, y el reemplazo deberá efectuarse por un profesional que cubra el perfil requerido, sin costo para PETROPERÚ en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, lo cual no implicará retraso alguno en la ejecución del servicio” De lo anterior se observa que la sección “cuando considere que la calidad de su desempeño no es el adecuado” es general y debe establecer que debe entender por adecuado o si el mismo tiene relación con algún SLA. Por lo que, solicitamos se determinen los supuestos objetivos que permitan al postor tener conocimiento sobre la frase citada.	En el numeral 17. Obligaciones y Responsabilidades del Contratista, se indican ejemplos de causas objetivas. “En el caso que el personal del CONTRATISTA no cumpla con sus funciones, o evidencie falta del nivel requerido o calidad de su desempeño no es el adecuado para el cumplimiento de las mismas o incumpla el Reglamento de seguridad de PETROPERÚ, se sustentará su requerimiento con causas objetivas (como por ejemplo reincidencia de errores, incumplimiento continuo de procedimientos, incumplimiento en lineamiento de seguridad de la información, entre otros) PETROPERÚ solicitará de manera escrita y justificada las medidas correctivas pertinentes, y solicitará al CONTRATISTA ejecutar dichas medidas lo más pronto posible...”
Indra	52	2.2.1	En relación al texto: “ Método Ágil Para atender las necesidades de manera ágil, PETROPERÚ requiere que el CONTRATISTA defina y desarrolle estrategias, los procesos y procedimientos para atender las necesidades de PETROPERÚ en relación con el servicio de Gestión e Innovación de Aplicaciones.” Confirmar si estas definiciones se realizarán durante la etapa pre operativa o con qué plazo de anticipación antes de su ejecución en la etapa operativa. Y confirmar también si Petroperú tiene algunos lineamientos relacionados a este modelo que deban ser considerados por el contratista como punto de partida o referencia.	No se confirma. Ceñirse en el numeral 3.1.1.2. Adopción y Acompañamiento del Método Ágil, del Apéndice 1, Alcance detallado del servicio.
Indra	53	2.2.1	En relación al texto: “Método Híbrido” Para atender algunas necesidades será necesario combinar el uso de artefactos y procedimientos del método tradicional y método ágil, generándose así un enfoque híbrido. Confirmar si Petroperú ha definido los criterios que permita atender una necesidad bajo esté método, y de ser el caso, ¿es posible que los comparta?	No se confirma. Remitirse al numeral 5.1.3. Diseño y Planificación del Servicio, del Apéndice 1, Alcance detallado del servicio.

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	54	7.2	Al respecto de: · DCEP - Demora en la Corrección de Errores en Producción Se refiere a la demora en la corrección de errores en producción, imputables al contratista después de las 24 horas siguientes de comunicado el incidente al contratista, durante la etapa de estabilización. Indicar cuánto tiempo o cuál es el periodo (etapa) de estabilización de un requerimiento puesto en producción	La información solicitada se encuentra en la sección 7.2. Métricas sobre la operación de la gestión de aplicación, sección DCEP.
Indra	55	5.19	La cláusula 5.19 señala que "(...) que de manera directa o indirecta pudieran ser causados PETROPERÚ, al personal y propiedad de PETROPERÚ (...)" Se solicita retirar la palabra indirecto.	Para respuesta de Logística
Indra	56	8.2 a)	Al respecto, se advierte que el literal relacionado "sin expresión de causa" debe ser el literal d) considerando que se trata de un error en la numeración. Asimismo, se solicita que dicha causal sea retirada, o caso contrario también sea concedido para el contratista.	Para respuesta de Logística
Indra	57	4	Con relación al plazo de ejecución se establece "El inicio de ejecución contractual será coordinado entre el Administrador del Contrato y EL CONTRATISTA previo cumplimiento, a satisfacción de PETROPERÚ, de la documentación indicada en el numeral 21 de las Condiciones Técnicas. En caso de desacuerdo sobre la fecha de inicio, este se dará a lo más a los 5 días hábiles de la formalización contractual (firma de contrato o la orden de trabajo a terceros)." ¿Cuál es el plazo para que el contratista cumpla con las condiciones para inicio del servicio una vez suscrito el contrato?	No se ha planteado un plazo, pero se coordinará de acuerdo a las necesidades de PETROPERÚ y planteamientos del Contratista. De no llegar a un acuerdo se aplicará la condición de los 5 días hábiles posteriores a la formalización contractual.
Indra	58	11	Se solicita se considere que, el contratista podrá presentar pólizas de los seguros que tiene contratado de manera global (a nivel internacional), cumpliendo para ello con el Endoso correspondiente; tanto a nombre del Cliente (Petroperu), como a nombre del Consorcio (en caso de que el contratista sea un Consorcio).	Sí se confirma. Según se indica en las disposiciones generales para la contratación de las pólizas de seguros, es viable la contratación de pólizas de seguros en países diferente al Perú (casas matrices). En tal sentido, una póliza contratada en mercado foráneo pero que se vincule al contrato a través de endoso es válida para cumplir el requerimiento de Petroperú.
Indra	59	10	Agradeceremos confirmar que la garantía por fiel cumplimiento es la única fianza exigible durante la ejecución del contrato	Sí, se confirma.
Indra	60	12	En caso el CONTRATISTA decida subcontratar, agradeceremos nos indiquen que la subcontratación aplica en cualquier fase del servicio.	Sí, se confirma. Se precisa que: "La subcontratación aplica en cualquier fase del servicio".
Indra	61	2.6	Solicitamos confirmar que no se considerará rotación de personal TODOS los casos de fuerza mayor, tales como: accidentes, descansos médicos, fallecimientos de familiares directos, renuncia entre otros.	No se confirma. Cefñirse al numeral 2.6. Rotación del Personal del Apéndice 7 Organización del Servicio. Se precisa en el numeral 2.7. Excepciones, que: "Las ausencias temporales no corresponden a una rotación de personal".
Indra	62	7.6	Con relación al plazo para realizar el descargo: "Para la aplicación de la penalidad, PETROPERÚ informará por escrito al CONTRATISTA, el mismo que tendrá un período de cinco (5) días naturales para efectuar su descargo." Solicitamos que se pueda considerar un plazo distinto de 5 días considerando de la naturaleza del incumplimiento que PETROPERU reporte.	Cefñirse al numeral 7.6. Penalidades, donde se indica que si amerita por la complejidad del caso, el contratista podrá solicitar la prórroga del plazo, no excediéndose de los 10 días naturales.
Indra	63	12	Solicitamos confirmar que no será considerado una subcontratación, cuando el CONTRATISTA ejecute actividades del servicio con personal de empresas del mismo grupo empresarial.	No se confirma. Toda vez que, que el personal que brindaría servicios en el contrato tendría vínculo con otra empresa del grupo empresarial y no con la CONTRATISTA.
Indra	64	8.1	Sobre el texto: "Deberá acreditar tener experiencia en por lo menos tres (03) servicios, completados en los últimos 10 años, a la fecha de presentación de propuestas, que podrán corresponder a cualquiera de las siguientes alternativas" Solicitamos confirmar que podrán presentarse servicios en curso y/o ejecución siempre que se acredite fehacientemente la cantidad de horas solicitadas dentro del período definido, es decir en los últimos 10 años.	Sí se confirma. Se realiza la precisión en las condiciones técnicas: "Deberá acreditar tener experiencia en por lo menos tres (03) servicios, completados o en ejecución en los últimos 12 años, a la fecha de presentación de propuestas..."

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	65	8.1	<p>Sobre el texto:</p> <p>"(...) En el caso que los Contratos de los servicios no indiquen la cantidad de horas, EL CONTRATISTA deberá realizar la conversión teniendo en cuenta la siguiente fórmula:</p> <p>Cantidad de Horas = Plazo del Contrato (en meses)*cantidad de personal asignado</p> <p>68al servicio*22días laborables*8 horas laborables</p> <p>El CONTRATISTA para acreditar lo solicitado en este numeral, deberá presentar una Declaración Jurada simple donde se indique lo solicitado en el párrafo anterior."</p> <p>Solicitamos confirmar que la Declaración Jurada Simple será suscrita por el CONTRATISTA</p>	<p>Se precisa lo siguiente en 8.1. b):</p> <p><i>"El POSTOR para acreditar lo solicitado en este literal, respecto a la carga de trabajo, podrá presentar una Declaración Jurada Simple donde se indique lo solicitado en el párrafo anterior ."</i></p> <p>Luego del literal 8.1 d) se precisa lo siguiente:</p> <p><i>"Para acreditar la experiencia solicitada en los literales b), c) y d), el CONTRATISTA deberá presentar copia simple de los contratos y comprobantes de pagos cancelados o en su defecto el contrato y su respectiva conformidad de la prestación del servicio ejecutado por EL CONTRATISTA, , no se aceptarán declaraciones juradas, salvo en los casos previstos en las bases administrativas en lo relativo a la presentación de la Propuesta técnica, o la excepción establecida en el literal b). La documentación presentada debe incluir la cantidad de horas/hombre de cada contrato a excepción de los servicios de innovación (literal d) y metodologías ágiles (literal c). "</i></p>
Indra	66	8.1	<p>Sobre el texto:</p> <p>"(...) los documentos presentados deberán acreditar la cantidad y tiempo de asignación de personal, no se aceptarán declaraciones juradas (...)"</p> <p>Solicitamos confirmar que al indicar "cantidad y tiempo de asignación de personal" hacen referencia a la solicitud de las 20.000 horas anuales, caso contrario, indicar la forma de acreditación o qué información se requiere para este requisito respecto al servicio.</p>	<p>Se realiza la siguiente precisión:</p> <p><i>"Para acreditar la experiencia solicitada en los literales b), c) y d), el CONTRATISTA deberá presentar copia simple de los contratos y comprobantes de pagos cancelados o en su defecto el contrato y su respectiva conformidad de la prestación del servicio ejecutado por EL CONTRATISTA, no se aceptarán declaraciones juradas, salvo en los casos previstos en las bases administrativas en lo relativo a la presentación de la Propuesta técnica. La documentación presentada debe incluir la cantidad de horas/hombre de cada contrato a excepción de los servicios de innovación (literal d) y metodologías ágiles (literal c). "</i></p>
Indra	67	8.1	<p>Sobre el texto:</p> <p>"(...) los documentos presentados deberán acreditar la cantidad y tiempo de asignación de personal, no se aceptarán declaraciones juradas (...)"</p> <p>Favor aclarar si se podrá presentar declaraciones juradas dado que en el siguiente párrafo del literal b. indica:</p> <p>"(...) El CONTRATISTA para acreditar lo solicitado en este numeral, deberá presentar una Declaración Jurada simple donde se indique lo solicitado en el párrafo anterior."</p>	<p>Se precisa lo siguiente en 8.1. b):</p> <p><i>"El POSTOR para acreditar lo solicitado en este literal, respecto a la carga de trabajo, podrá presentar una Declaración Jurada Simple donde se indique lo solicitado en el párrafo anterior ."</i></p> <p>Luego del literal 8.1 d) se precisa lo siguiente:</p> <p><i>"Para acreditar la experiencia solicitada en los literales b), c) y d), el CONTRATISTA deberá presentar copia simple de los contratos y comprobantes de pagos cancelados o en su defecto el contrato y su respectiva conformidad de la prestación del servicio ejecutado por EL CONTRATISTA, , no se aceptarán declaraciones juradas, salvo en los casos previstos en las bases administrativas en lo relativo a la presentación de la Propuesta técnica, o la excepción establecida en el literal b). La documentación presentada debe incluir la cantidad de horas/hombre de cada contrato a excepción de los servicios de innovación (literal d) y metodologías ágiles (literal c). "</i></p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	68	8.1	<p>Sobre el texto:</p> <p>"Para acreditar la experiencia solicitada en los literales b), c) y d), (...) los documentos presentados deberán acreditar la cantidad y tiempo de asignación de personal, no se aceptarán declaraciones juradas."</p> <p>Solicitamos confirmar que para la acreditación del literal c) y d) no será necesario acreditar la cantidad y tiempo de asignación del personal.</p>	<p>Sí, se confirma. Se precisa en el numeral 8.1. Del Contratista, lo siguiente: "La documentación presentada debe incluir la cantidad de horas/hombre de cada contrato a excepción de los servicios de innovación (literal d) y metodologías ágiles (literal c)".</p>
Indra	69	8.1	<p>Sobre el texto:</p> <p>"(...) La documentación presentada debe incluir la cantidad de horas/hombre de cada contrato a excepción de los servicios de innovación y metodologías ágiles."</p> <p>Solicitamos confirmar que con "servicios de innovación y metodologías ágiles" se refiere a la acreditación del literal c) y d)</p>	<p>Sí, se confirma. Se precisa en el numeral 8.1. Del Contratista, lo siguiente: "La documentación presentada debe incluir la cantidad de horas/hombre de cada contrato a excepción de los servicios de innovación (literal d) y metodologías ágiles (literal c)".</p>
Indra	70	5	<p>Sobre el texto:</p> <p>"Para elaborar su propuesta económica, se debe considerar el formato y estructura de costos detallados del Apéndice N° 2 Propuesta Económica."</p> <p>Solicitamos confirmar que será necesario presentar el formato Anexo N° 3 de las Bases Administrativas y adicionalmente el formato del Apéndice N° 2 de las Condiciones Técnicas.</p>	<p>Para respuesta de Logística</p>
Indra	71	7	<p>Sobre el texto:</p> <p>7. LUGAR DE EJECUCIÓN.</p> <p>El servicio será ejecutado de manera remota.</p> <p>Solicitamos confirmar que todos los perfiles prestarán el servicio de forma 100% remota.</p>	<p>Sí, se confirma. Remitirse al numeral 7. Lugar de Ejecución.</p>
Indra	72	8	<p>Sobre el texto:</p> <p>"a. Deberá tener Certificado emitido por SAP, que lo acredite como Service Partner de SAP o Partner de SAP. Acreditar con Copia Simple del Certificado. Esta certificación deberá mantenerse vigente durante todo el plazo del contrato."</p> <p>Solicitamos confirmar</p> <p>1- Que bastará con que en caso de ir en Consorcio uno de los miembros del Consorcio cumpla con este requisito.</p> <p>2- Solicitamos confirmar que será válido la certificación Service Partner de SAP o Partner de SAP o PartnerEdge de SAP o Partner Center of Expertise.</p>	<p>Con respecto a la pregunta 1, con respecto a lo de Consorcios, tomar en cuenta lo establecido respecto a Consorcios en las bases administrativas.</p> <p>La pregunta 2 no se confirma, ceñirse a lo establecido en las bases.</p>
Indra	73	8	<p>Sobre el texto:</p> <p>b) Debera acreditar tener experiencia en por lo menos tres (03) servicios, completados en los ultimos 10 anos, a la fecha de presentacion de propuestas, que podran corresponder a cualquiera de las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Fabrica de Software 	<p>Sí, se confirma.</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN	CONDICIONES T	CONSULTA
Indra	74	8		<p>Sobre el texto:</p> <p>b). Debera acreditar tener experiencia en por lo menos tres (03) servicios, completados en los ultimos 10 anos, a la fecha de presentacion de propuestas, que podran corresponder a cualquiera de las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Fábrica de Software
Indra	75	8		<p>Sobre el texto:</p> <p>"(...) De los tres (03) servicios, uno de ellos deberá corresponder obligatoriamente al servicio de implementación y/o mantenimiento de la Solución ERP SAP."</p> <p>Solicitamos que sea considerado como similar el servicio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Licenciamiento e Implementación de un nuevo sistema ERP (Enterprise Resource Planning)
Indra	76	8		<p>Sobre el texto:</p> <p>"c. Deberá acreditar contar con al menos una (1) experiencia aplicando metodologías ágiles en cualquiera de los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones <input checked="" type="checkbox"/> Fábrica de Software <input checked="" type="checkbox"/> Implementación y/o Implantación de Soluciones ERP <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas de Información <input checked="" type="checkbox"/> Desarrollo y/o Mantenimiento de Software <input checked="" type="checkbox"/> Servicio para el Desarrollo de Sistemas <input checked="" type="checkbox"/> Outsourcing de Desarrollo de Software <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de Fábrica de Software Institucional <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de upgrade y/o actualización del ERP <input checked="" type="checkbox"/> Soporte y/o Desarrollo y/o Mantenimiento de Aplicaciones <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de soporte integral ERP. <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de gestión de aplicaciones ERP. <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de soporte funcional ERP. <input checked="" type="checkbox"/> Soporte y mantenimiento de aplicaciones ERP" <p>Solicitamos que será considerado como similar los servicios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de fábrica de Software • Servicio de administración y operación de la plataforma SAP cloud para soporte de aplicaciones web • Implementación de una plataforma tecnológica de datos centralizados
				<p>RESPUESTA</p> <p>Sí, se confirma. Se realiza la siguiente precisión:</p> <p>"O cualquier servicio cuya descripción implique o incluya soporte y/o desarrollo y/o outsourcing y/o mantenimiento de aplicaciones y/o sistemas y/o software y/o ERP."</p>
				<p>No se confirma. Pero podría considerarse similar si en la documentación sustentatoria se demuestre que la implementación y/o mantenimiento sea de la solución ERP SAP.</p>
				<p>Sí, se confirma. Se realiza la siguiente precisión:</p> <p>"O cualquier servicio cuya descripción implique o incluya soporte y/o desarrollo y/o outsourcing y/o mantenimiento de aplicaciones y/o sistemas y/o software y/o ERP."</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	77	8	<p>Sobre el texto:</p> <p>“d. Deberá acreditar contar con al menos una (1) experiencia en servicios de innovación relacionados con algunos de estos tipos de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Servicio de identificación de oportunidades de innovación ☑ Servicio de evaluación de viabilidad de nuevas tecnologías ☑ Servicio de diseño y/o prototipado de soluciones innovadores ☑ Consultoría en innovación tecnológica ☑ Diseño de nuevas tecnologías ☑ Servicio de análisis de tendencias tecnológicas ☑ Análisis y pruebas de productos ☑ Desarrollo de prototipos <p>Estos servicios listados, podrán acreditarse mediante la experiencia en proyectos de diseño y/o implementación de nuevas tecnologías, como por ejemplo y sin ser limitativas a RPA, Mobile, Chatbot, BPMS, Plataforma Low Code, Plataforma No Code”</p> <p>Solicitamos que será considerado como similar los servicios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciamiento Blueprism RPA • Servicio de Desarrollo e Implementación RPA. • Bolsa Desarrollo RPA Licenciamiento Blueprism • Desarrollo y soporte RPA • Implementación, soporte y mantenimiento del RPA Robotización RPA’s • Fábrica Robotización • Servicio De Desarrollo, Implementación, Gestión Y Operación De Soluciones De Software Automatizadas • Servicios de gestión de aplicaciones, Fabrica de desarrollo, alternativa 3 (Desarrollo y Soporte + Configuration Management + gestión de ambientes) Incluido RPA • RPA, Operación y Mantenimiento de los robots 	<p>Sí, se confirma, a excepción de los servicios de licenciamiento.</p>
Indra	78	8	<p>Sobre el texto:</p> <p>“ (...) En caso exista algún impedimento para acreditar según se señala en los párrafos anteriores, se aceptarán Cartas de Clientes que evidencien las horas y los servicios prestados, estos documentos deberán estar debidamente suscritos por un rol o puesto asociado al Servicio, por parte del Cliente”</p> <p>Solicitamos confirmar que en caso El Contratista opte por esta alternativa, sólo se presentará la carta del Cliente como forma de acreditación de la experiencia.</p>	<p>Sí se confirma.</p>
Indra	80	4.2.1.4	<p>Sobre el texto:</p> <p>“EL CONTRATISTA deberá presentar en su propuesta técnica el Plan Preliminar de Revisión de las funcionalidades de SOLMAN requeridas y la implementación de las Herramientas de gestión complementarias donde se indique la descripción del Plan, estrategia a seguir, definición de responsabilidades de las partes involucradas, etapas, actividades, cronograma de ejecución, recursos involucrados y otros aspectos que EL CONTRATISTA considere necesario incluir para el éxito del proyecto.”</p> <p>Solicitamos precisar en cuál de los REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS se presenta la propuesta técnica</p>	<p>Se realiza la siguiente precisión:</p> <p>"EL CONTRATISTA deberá presentar durante la fase preoperativa el Plan Preliminar de Revisión de las funcionalidades de SOLMAN requeridas y la implementación de las Herramientas de gestión complementarias donde se indique la descripción del Plan, ..."</p>
Indra	81	8.1	<p>Solicitamos confirmar que podrá utilizarse una misma experiencia para acreditar dos o más literales distintos.</p>	<p>Sí, se confirma.</p>
Indra	82	2.1.1	<p>Sobre el texto:</p> <p>“Asimismo, el Gerente del Servicio debe evidenciar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 01 Capacitación en Gestión de Proyectos de un mínimo de treinta y dos (32) horas” <p>Solicitamos confirmar que será considerado como similar “Gerencia de Proyectos”</p>	<p>Se modifica:</p> <p>01 Capacitación en Gestión de Proyectos o Gerencia de Proyectos o PMBOK de un mínimo de treinta y dos (32) horas; o Certificado oficial PMP (Project Management Professional) estado activo.</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	83	2.1.1	<p>Sobre el texto:</p> <p>Experiencia laboral no menor de siete (07) años como Gerente de Proyectos o Jefe de Proyectos o Administrador de Proyectos o Ejecutivo de entrega de Proyectos o Jefe de Sistemas o Senior Manager o Service Manager o Director de Proyectos o Project Manager o Subgerente de Proyectos Informáticos o Gerente de Servicios o Líder de Proyectos o Gestor de Proyectos o similar de igual jerarquía en donde se certifique actividades relacionadas en: desarrollo de software o mantenimiento de software u operación de fábrica de software o Administración de Tecnologías Información y Comunicaciones (Gerente o Jefe) o Administración de Servicios de Outsourcing de Tecnologías de Información (Gerente o Jefe), o Gerente o Jefe de: Proyectos de Testing Factory o Fábrica de Software o Procesos de Negocios – (BPM) o Implementación de Aplicaciones o Mantenimiento, o Implementación de soluciones ERP o cualquier proyecto de TI en general, con equipos de trabajo mayores a 25 personas, en caso no se cuente con la acreditación del tamaño de los equipos gestionados, esto deberá acreditarse con una declaración jurada.”</p> <p>Solicitamos confirmar que se aceptará el cargo de “COORDINADOR DE GESTION DE INCIDENTES” como similar.</p>	No se confirma.
Indra	84	2.4.1	Con relación al vínculo laboral, se sugiere incluir como sustento el envío del Planilla Mensual de Pagos (PLAME) de forma trimestral desde el inicio de la operación para constatar la participación de todo el personal durante toda la etapa operativa.	No se confirma.
Indra	85	2.1	Solicitamos al Comité de Selección confirmar que la experiencia requerida para todo el personal es experiencia laboral y por tanto se contabilizará de forma independiente a la fecha de obtención del título, grado académico, etc.	Sí, se confirma.
Indra	86	2.1	Confirmar que el postor ganador de la Buena Pro podrá sustituir a alguno de los candidatos propuestos en la oferta, por motivos de fuerza mayor no atribuibles al Postor.	Ceñirse a lo indicado en el numeral 2.5. Oportunidad de Presentación de Documentos de Recursos del Apéndice 7 Organización del Servicio.
Indra	87	2.1	Confirmar que para acreditar la experiencia del personal requerida será válido presentar certificados y/o constancias de trabajo con cargos equivalentes o similares a los puestos indicados, dado que en los certificados y/o constancias de trabajo se colocan los nombres del puesto de acuerdo a la categorización / nomenclatura de cada Empresa, con lo cual éstos no necesariamente corresponderán de “forma literal” a los cargos definidos en las bases para cada perfil solicitado.	Sí, se confirma, en la medida que permita validar la experiencia solicitada.
Indra	88	2.1	Si bien las bases señalan que los requisitos de experiencia solicitada para todo el Personal requerido, deberán ser acreditados mediante certificados y/o constancias de trabajo, solicitamos al Comité de Selección que sea válido presentar una Declaración Jurada firmada por el candidato propuesto que complemente dichas constancias y/o certificados, considerando que los emitidos por las Empresas no describen necesariamente con ese nivel de detalle las actividades realizadas.	No se confirma. Tomar en cuenta lo que se indica para evidenciar la experiencia en "(iv) Cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia del personal propuesto", por lo que el certificado o constancia puede ser complementado por un documento de personal responsable de la empresa (que emitió certificado o constancia) donde se acredite el detalle de la experiencia solicitada.
Indra	89		<p>Sobre el texto:</p> <p>“c. En caso de no existir relación laboral o civil: Carta Simple de Compromiso (no se requiere firma legalizada) suscrita por dicha persona natural, mediante la cual manifieste su compromiso de brindar el servicio por EL CONTRATISTA, a PETROPERÚ S.A.”</p> <p>Solicitamos confirmar que esta carta simple de compromiso podrá ser formato libre a criterio del postor.</p>	Sí, se confirma.
Indra	90		<p>Sobre el texto:</p> <p>“a. En caso de existir una relación de dependencia laboral: Contrato Laboral o Certificado de Trabajo vigente emitido por EL CONTRATISTA”</p> <p>En caso de Consorcio podrá ser con cualquiera de los miembros del Consorcio.</p>	Sí, se confirma.
Indra	91		<p>Sobre el texto:</p> <p>“Para el caso de las capacitaciones requeridas, estas se podrán acreditar con más de un (1) curso siempre que la suma el total de las horas solicitadas para el perfil.”</p> <p>Solicitamos podrán ser cursados a través de plataformas de capacitación libre como por ejemplo Udemy, Crehana, entre otros.</p>	Sí, se confirma, salvo en los que se haya solicitado cursos oficiales.

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	92		<p>Referencia 1:</p> <p>“Cada servicio deberá contar con una carga de trabajo igual o mayor a 20,000 horas anuales.</p> <p>En caso el plazo del contrato sea menor a 12 meses, se deberá acreditar una carga mínima de 20,000 horas. En el caso que los Contratos de los servicios no indiquen la cantidad de horas, EL CONTRATISTA deberá realizar la conversión teniendo en cuenta la siguiente fórmula:</p> <p>Cantidad de Horas = Plazo del Contrato (en meses) *cantidad de personal asignado al servicio*22días laborables*8 horas laborables</p> <p>El CONTRATISTA para acreditar lo solicitado en este numeral, deberá presentar una Declaración Jurada simple donde se indique lo solicitado en el párrafo anterior”</p> <p>Referencia 2:</p> <p>“Para acreditar la experiencia solicitada en los literales b), c) y d), el CONTRATISTA deberá presentar copia simple de los contratos y comprobantes de pagos cancelados o en su defecto el contrato y su respectiva conformidad de la prestación del servicio ejecutado por EL CONTRATISTA, los documentos presentados deberán acreditar la cantidad y tiempo de asignación de personal, no se aceptarán declaraciones juradas. La documentación presentada debe incluir la cantidad de horas/hombre de cada contrato a excepción de los servicios de innovación y metodologías ágiles.”</p> <p>Promoviendo la participación de más postores y considerando que los certificados de los clientes no indican este nivel de detalle, solicitamos que para acreditar la cantidad de horas / cantidad de personas / tiempo será válido presentar una declaración jurada firmada por el contratista, tal como lo indica la referencia 1.</p>	<p>Se precisa lo siguiente en 8.1. b):</p> <p><i>"El POSTOR para acreditar lo solicitado en este literal, respecto a la carga de trabajo, podrá presentar una Declaración Jurada Simple donde se indique lo solicitado en el párrafo anterior ."</i></p> <p>Luego del literal 8.1 d) se precisa lo siguiente:</p> <p><i>"Para acreditar la experiencia solicitada en los literales b), c) y d), el CONTRATISTA deberá presentar copia simple de los contratos y comprobantes de pagos cancelados o en su defecto el contrato y su respectiva conformidad de la prestación del servicio ejecutado por EL CONTRATISTA, , no se aceptarán declaraciones juradas, salvo en los casos previstos en las bases administrativas en lo relativo a la presentación de la Propuesta técnica, o la excepción establecida en el literal b). La documentación presentada debe incluir la cantidad de horas/hombre de cada contrato a excepción de los servicios de innovación (literal d) y metodologías ágiles (literal c)."</i></p>
Indra	93		<p>Sobre el texto:</p> <p>i) b. Debera acreditar tener experiencia en por lo menos tres (03) servicios, completados en los ultimos 10 anos, a la fecha de presentacion de propuestas, que podran corresponder a cualquiera de las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Fabrica de Software - Implementacion y/o Implantacion de Soluciones ERP - Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas - Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas de Informacion - Desarrollo y/o Mantenimiento de Software - Servicio para el Desarrollo de Sistemas - Outsourcing de Desarrollo de Software - Servicio de Fabrica de Software Institucional - Servicio de upgrade y/o actualizacion del ERP - Soporte y/o Desarrollo y/o Mantenimiento de Aplicaciones - Servicio de soporte integral ERP. - Servicio de gestion de aplicaciones ERP. - Servicio de soporte funcional ERP. - Soporte y mantenimiento de aplicaciones ERPi” <p>Solicitamos que se permita acreditar experiencias culminadas en los últimos 12 años, a la fecha de presentación de propuestas.</p>	<p>Sí se confirma. Se realiza la precisión en las condiciones técnicas:</p> <p><i>"Deberá acreditar tener experiencia en por lo menos tres (03) servicios, completados o en ejecución en los últimos 12 años, a la fecha de presentación de propuestas..."</i></p>
Indra	94	6.4.1	<p>Dado que la empresa contratista deberá proponer la herramienta o procedimiento para la estimación de esfuerzo, podrían indicarnos a la fecha qué herramientas han venido utilizando?</p>	<p>Las metodologías y herramientas de estimación de esfuerzo son propuestas por nuestros contratistas y aprobadas por PETROPERU al inicio de los servicios. Con los servicios actuales se usa:</p> <p>Para configuraciones SAP, estimación de tamaño y esfuerzo con juicio experto</p> <p>Para programas Z SAP, puntos objeto</p> <p>Para plataforma Web y Gestión Documental, puntos objeto (hasta el 2022 por descomposición de tareas)</p> <p>Para plataforma SAP BTP, puntos de función</p> <p>Para plataforma Inteligencia Negocios, puntos objeto combinado con juicio experto</p> <p>Para todos estos casos se usa una herramienta Excel de soporte a la estimación en función a la metodología</p> <p>Para Microsoft Power Platform no se cuenta con metodología estimación</p>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Indra	95	6.6.1	Si bien existe una línea mínima mensual, esta línea de horas es garantizable?	Para que esto sea garantizable se debe tener en cuenta las consideraciones establecidas en el Apéndice 1, numeral 6.6.1 Línea Base y 6.6.2 Ciclo de Producción.
Indra	96	6.6.2	Según los plazos que indican de aprobación por parte de PetroPerú (A la segunda semana de cada mes), cuánto tiempo después transcurrido brindarían los datos para la facturación respectiva.	Además del Informe de Cierre de Producción, también deben completarse a conformidad el resto de los entregables del mes para poder generar el acta de conformidad y pueda proceder a la facturación.
Indra	97	7.6	Se indica que el %RPC - %Rotación de los Recursos debe ser mayor al 6%, por lo que agradeceremos indicar si aplica sólo a algunos roles claves, o a todo el servicio.	Se confirma que es a todo el servicio.
Rivercon	1	8.1 b)	En el segundo párrafo del numeral señalado indica "de los tres (03) servicios, uno de ellos deberá corresponder obligatoriamente al servicio de implementación y/o mantenimiento de la Solución ERP SAP." CONSULTA: Considerando que actualmente las implementaciones que se realizan en el ERP SAP se denominan ERP SAP S/4HANA y ésta denominación no desvirtúa ni desnaturaliza la denominación ERP SAP de las Condiciones Técnicas, debe considerarse por lo tanto, para ERP SAP como susento de los requerimientos mínimos del postor la denominación ERP SAP S/4HANA.	No se confirma, ya que el requerimiento de al menos una experiencia en el ERP SAP se sustenta en el ERP SAP ECC que tiene actualmente implementado y operando PETROPERU.
Rivercon	2	8.1 c)	En el literal indicado se señala "Deberá acreditar contar con al menos una (1) experiencia aplicando metodologías ágiles..." CONSULTA: La metodología utilizada en la emplementación de proyectos, de ERP SAP, servicios SAP, es la metodología ACTIVATE, que es la metodología agil de SAP. Por lo tanto dentro del sustento de nuestro requerimientos mínimos, ¿puede considerarse "PER SE" (por si mismo) como la utilización de la metodología ágil? y en cuanto a la metodología en si, ¿es posible considerar como parte en las Condiciones Técnicas, cada vez que se refiere a metodología ágil incluir "metodología ágil o SAP ACTIVATE"	En las condiciones técnicas no se hace referencia a una metodología ágil específica En la medida que SAP ACTIVATE corresponda a una metodología ágil, se podrá aceptar una experiencia con esa metodología para acreditar lo solicitado.
Rivercon	3	11	en cuanto a la póliza de Responsabilidad Civil General, CONSULTA: ¿Puede eliminarse de la cobertura de RC de trabajos terminados, hasta 06 meses posterior a la entrega y/o suspensión de los trabajos?, esto debido a que se debe tener en cuenta que el trabajo a realizar es de servicio informático y no de ejecución de obra.	Se confirma, se elimina la necesidad de la cobertura de la póliza de responsabilidad civil general, donde se encontraba la responsabilidad civil de trabajos terminados
Rivercon	4	Apéndice 1, 3.1.2	En a cuanto a Sub-Servicio de Transformación e Innovación CONSULTA: De surgir la necesidad de implementar nuevas tecnologías habilitadoras y de requerirse la contratación de servicios de plataforma específicos como por ejemplo servicios de Google Platform, Azure, AWS o SAP BTP, sírvase confirmar si Petroperú realizará esta adquisición de plataforma o si debemos incluir estos costos en el servicio; de ser esto último confirmar la métrica que se utilizaría para dimensionar estos servicios de plataforma	Se confirma que PETROPERU realizará la contratación de las plataformas que se requieran. Al respecto se incluye una precisión en el Apéndice 1, 3.1.2: <i>"En el caso que la implementación de estas tecnologías habilitadoras requiera la contratación de servicios de plataforma y/o Infraestructura, estas contrataciones serán realizadas por PETROPERU"</i>
Rivercon	5	Apéndice 1, 4.2.3.1	En cuanto a Sub-Servicio Gestión de Aplicaciones CONSULTA: Herramientas para la gestión del servicio - Sub servicio Gestión de aplicaciones, Sírvase confirmar las herramientas que actualmente Petroperú utiliza para la gestión de aplicaciones, de no contar con alguna sírvase confirmar si es posible proponer la utilización de las siguientes herramientas: - Gestión de requisitos de software: Azure Dev Services - Gestión de Pruebas: Azure Test Plans - Gestión de versiones: Azure Repos - Estimación de esfuerzo: Herramientas propias del contratista	Sobre las herramientas que actualmente utiliza PETROPERU: - Gestión de Requisitos de Software, no se cuenta con herramienta - Gestión de Pruebas, no se cuenta con herramienta - Gestión de versiones, herramienta actualmente provista por los diversos Contratistas: La parte Web y Gestión Documental en Azure Repos, SAP BTP en GIT , Inteligencia Negocios en GIT - Gestión de documentación, actualmente se usa SOLMAN provisto por PETROPERU - Estimación de esfuerzo, herramienta en Excel propuesta por cada uno de los contratistas Sobre la consulta de utilización de las herramientas indicadas, en la medida que cumplan lo indicado en las condiciones técnicas para esas herramientas serán aceptadas
Rivercon	6	Apéndice 1, 4.2.3.2	En cuanto a Sub-Servicio Transformación e Innovacion CONSULTA: Herramientas para la gestión del servicio - Sub-Servicio Transformación e Innovacion Sírvase confirmar las herramientas que actualmente Petroperú utiliza para la gestión de transformación e innovación, de no contar con alguna sírvase confirmar si es posible proponer la utilización de Azure Boards.	PETROPERU no cuenta actualmente con una herramienta al respecto Sobre la consulta si es posible utilizar Azure Boards, en la medida que cumpla lo indicado en las condiciones técnicas será aceptada
Rivercon	7	Apéndice 7, 2.1.1	En el numeral señalado en cuanto a la formación profesional dice "Asimismo, el Gerente del Servicio debe evidenciar: • 01 Capacitación en Gestión de Proyectos de un mínimo de treinta y dos (32) horas" CONSULTA: De acuerdo a la función descrita en el numeral acotado, sería conveniente que el recurso propuesto para el rol, debería incluir Certificado oficial PMP (Project Management Professional) estado activo, a fin de garantizar su capacitación certificada en gestión de proyectos.	Se hace una precisión al respecto en el Apéndice 7, numeral 2.1.1 : <i>"Asimismo, el Gerente del Servicio debe evidenciar: • 01 Capacitación en Gestión de Proyectos o Gerencia de Proyectos o PMBOK de un mínimo de treinta y dos (32) horas; o Certificado oficial PMP (Project Management Professional) estado activo "</i>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES TI	CONSULTA	RESPUESTA
Rivercon	8	Apéndice 7, 2.1.1	Gerente del Servicio En el numeral señalado en cuanto a la Experiencia dice "con equipos de trabajo mayores a 25 personas," CONSULTA: Sírvase homologar la cantidad de personas a 15 similar a lo solicitado en el rol de Líder técnico, esto a razón de que de acuerdo a los roles establecidos en las bases, el líder técnico es quien realizará la gestión propia del servicio (Para lo cual se solicita tenga constancias de metodologías, ITIL, PMP, CMMI) y tendrá dedicación a tiempo completo, siendo el rol de gerente de servicio un rol mayormente administrativo.	Se hace un ajuste en las condiciones técnicas considerando equipos de 20 personas o más, tomando en cuenta que el gerente del Servicio maneja la capa de gestión y la de innovación. La experiencia queda de la siguiente manera: "... ,con equipos de trabajo de 20 o más personas ."
Rivercon	9	Apéndice 7, 2.1.1	En el punto 8. (REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS) numeral 8.1. (DEL CONTRATISTA) literal (b) que dice: "...Deberá tener experiencia en por lo menos tres (03) servicios, ejecutados en los últimos 10 años, a la fecha de presentación de propuestas..." "...Cada servicio deberá contar con una carga de trabajo igual o mayor a 20,000 horas anuales. En caso el plazo del contrato sea menor a 12 meses, se deberá acreditar una carga mínima de 20,000 horas..." CONSULTA: De lo señalado, se desprende que la experiencia esta dada en el numero de horas que demanda el servicio, mayor a 20,000 horas, por lo tanto la experiencia en el caso del Gerente de Servicios se debe medir con el mismo criterio, ya que un servicio, proyecto, implementación, etc. denota el nivel de complejidad del servicio propuesto. Por lo tanto en cuanto a la experiencia del Gerente de Servicios, debe ser considerado esta métrica (20,000 horas) y NO 25 personas.	No se confirma La experiencia del Gerente del Servicio busca medir su experiencia en AÑOS de las labores realizadas, en lo cual pueden acumularse los servicios de más de 20,000 horas
Rivercon	10	Apéndice 7, 2.1.1	En cuanto a la formación profesional Gerente de Servicio: CONSULTA: Favor confirmar si para la formación profesional del gerente de servicio pueda considerarse también el certificado PMP oficial en estado activo para sustentar lo indicado (01 Capacitación en Gestión de Proyectos de un mínimo de treinta y dos (32) horas.), así como se coloca en el caso del líder técnico y gestor de demanda.	Si se confirma Se agrega la precisión sobre la formación: " <i>01 Capacitación en Gestión de Proyectos o Gerencia de Proyectos o PMBOK de un mínimo de treinta y dos (32) horas; o Certificado oficial PMP (Project Management Professional) estado activo</i> "
Rivercon	11	Apéndice 7, 2.1.3	En el numeral Señalado se indica "Asimismo, el Líder Técnico debe contar con: • Mínimo 24 horas de Capacitación en ITIL v4 o superior o Certificación ITIL Foundation vigente a la fecha de presentación de propuestas. • Curso oficial de CMMI para desarrollo, a nombre del SEI (Software Engineering Institute), ESI (European Software Institute) o CMMI Institute; mínimo de 20 horas". CONSULTA 1: Siendo CMMI e ITIL dos framework TI y que CMMI está más orientado al desarrollo e innovación, sírvase considerar si puede presentarse o el uno o el otro y no los dos a la vez para este rol. CONSULTA 2: Se sugiere también considerar certificaciones técnicas para el líder técnico (Ejem.: Certificaciones SAP) ya que en sus roles no solo se encuentra la dirección y supervisión del equipo asignado al servicio si no también la evaluación de las soluciones tecnológicas.	Sobre la Consulta 1, se ha retirado el requisito de ITIL para el rol, privilegiando el conocimiento de CMMI para el rol Sobre la Consulta 2, no se acepta la sugerencia, consideramos que la experiencia solicitada en relación al ERP SAP cubre lo requerido para el rol
Rivercon	12	Apéndice 7, 2.1.4	En el numeral señalado precisan: "Asimismo, el Analista de Aseguramiento de la Calidad debe contar con: • Curso oficial de CMMI para desarrollo, a nombre del SEI (Software Engineering Institute), ESI (European Software Institute) o CMMI Institute; mínimo de 20 horas. • Mínimo 24 horas de Capacitación en ITIL v4 o superior o Certificación ITIL Foundation vigente." CONSULTA: Siendo CMMI e ITIL dos framework TI y que CMMI está más orientado al desarrollo e innovación, sírvase considerar si puede presentarse o el uno o el otro y no los dos a la vez para este rol.	No se acepta la consideración planteada, considerando que ambos conocimientos son requeridos para el cumplimiento del rol
Rivercon	13	Apéndice 7, 2.2.1	En cuanto a la experiencia profesional del Analista Programador (Full Stack) CONSULTA: Experiencia profesional de Analista Programador (Full Stack) Para la experiencia de "al menos dos (02) proyectos o servicios aplicando frameworks de agilidad (por ejemplo: Scrum, Lean o Kanban)", sírvase confirmar si es posible considerar SAP ACTIVATE como framework de Agilidad.	Si se confirma Se incluye la precisión en las condiciones técnicas: " <i>Experiencia en al menos dos (02) proyectos o servicios aplicando frameworks de agilidad (por ejemplo: Scrum, Lean, o Kanban, SAP Activate).</i> "
Rivercon	14	Apéndice 7, 2.2.2	Consultor SAP En el numeral señalado dicen: "Experiencia comprobada, mínima de 3 años dentro de los últimos 10 años, como consultor en el módulo o módulos a los cuales será asignado." CONSULTA: En procesos anteriores se solicitó por parte de Petroperú la experiencia mínima de 4 años en los últimos 8 años para los consultores SAP, sin embargo se observa que en este proceso se ha reducido el tiempo de experiencia necesario para los consultores a 3 años, lo que podría impactar negativamente en la calidad de servicio de Petroperú, por lo que se sugiere mantener el requerimiento de al menos de 4 años de experiencia y/o confirmar la razón de la reducción de expertise.	Consideramos mantener la experiencia de 3 años como mínimo para mayor pluralidad de ofertantes, y porque la experiencia en los servicios previos, permite evidenciar que una experiencia de 3 años es suficiente

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Rivercon	15	Apéndice 7, 2.2.12	Ingeniero DEVOPS En el numeral dice: "Experiencia comprobada mínima de 3 años como desarrollador de Software, aplicando implementación de sistemas con prácticas DevOps." CONSULTA: Confirmar si la experiencia debe ser en prácticas DevOps o DevSecOps ya que en este perfil se solicita DevOps pero en otros perfiles se solicita DevSecOps	Si, se confirma En el mismo Apéndice 7, numeral 2.2.12 se agrega una precisión: "Experiencia comprobada mínima de 3 años como desarrollador de Software, aplicando implementación de sistemas con prácticas DevOps y/o DevSecOps."
Rivercon	16	Apéndice 7, 2.2.13	Analista de Seguridad En el Literal dice: "Experiencia comprobada mínima en un proyecto que incluya la implementación del marco de seguridad DevSecOps." CONSULTA: Confirmar si la experiencia debe ser en prácticas DevOps o DevSecOps ya que en este perfil se solicita DevOps pero en otros perfiles se solicita DevSecOps CON: ¿La experiencia debe ser en alguna nube en específica? De ser la respuesta neegativa, sírvase confirmar que dicha experiencia puede ser sustentada con la experiencia en una nube en particular como por ejemplo SAP.	Se confirma que la experiencia se requiere en un proyecto con DevSecOps tal cual lo indican las condiciones técnicas. Sobre la consulta si la experiencia debe ser en alguna nube en específica, se hace notar que no se ha solicitado experiencia sobre alguna nube.
Rivercon	17	Apéndice 7, 2.3.1	Líder de diseño e innovación En el numeral dice: "Experiencia mínima de un (1) año desarrollando funciones similares como Director de Innovación, Líder de Transformación Digital, Jefe de Innovación y Desarrollo." CONSULTA: Para la experiencia de 01 año diseñando o implementando productos / servicios digitales, sírvase especificar los servicios a ser considerados ya que por ejemplo aplicaciones móviles o aplicaciones web forman parte también de los productos/servicios digitales, en su defecto considerar este tipo de servicios o adicionar el término "o similares".	Se introduce una precisión en la experiencia requerida: <i>"Experiencia mínima de un (1) año desarrollando funciones como Director de Innovación, Líder de Transformación Digital, Jefe de Innovación y Desarrollo u otros cargos similares liderando actividades de Innovación o Transformación Digital"</i> Se hace notar que se solicita experiencia en las funciones y no necesariamente en los servicios indicados en la consulta.
Rivercon	18	Apéndice 7, 2.3.2	Analista de Innovación En el numeral dice: "Experiencia mínima comprobada en 2 proyectos diseñando e implementando productos/servicios digitales, como Analista." CONSULTA: Para la experiencia Comprobada, sírvase especificar los servicios a ser considerados ya que por ejemplo aplicaciones móviles o aplicaciones web forman parte también de los productos/servicios digitales, en su defecto considerar este tipo de servicios o adicionar el término "o similares".	Se introduce una precisión: <i>"Experiencia mínima comprobada en 2 proyectos diseñando e implementando productos digitales o servicios digitales o soluciones digitales o similares, como Analista"</i>
Rivercon	19		En el servicio actual de Petroperú se cuentan con analistas funcionales para el desarrollo de aplicaciones, no obstante se observa que este rol ha sido eliminado del presente servicio, tomando en cuenta que la labor de estos analistas funcionales es la de definir los requerimientos a nivel funcional y ser el enlace entre los desarrolladores y el equipo de Petroperú, sírvase confirmar si la no inclusión de este rol es una omisión o en su defecto indicar el rol que asumirá esta función (entendemos podría ser la de analista de innovación); tomar en cuenta además que en el mercado de tecnologías de información los analistas programadores poseen un perfil diferente a los analistas funcionales.	No se trata de una omisión Como se describe en el numeral 2.2.1 Analista Programador Full Stack, del Apéndice 7; dentro de sus funciones se encuentra <i>"Analizar las necesidades y requerimientos de los usuarios"</i>
Softtek	1	Hoja de proceso, punto 8	¿Se debe estar registrado y validado en Siclar en todos los productos/servicios listados en el punto 8?	Para respuesta de Logística
Softtek	2	Condiciones Técnicas	Por favor compartirnos el historial de cumplimiento de los SLA de los últimos tres meses	En el apéndice 9 - Información Estadística, se incluye el historial de valores obtenidas para los SLAs del servicio actual entre enero 2023 y abril 2023. Se hace notar que los SLAs del servicio a contratar no necesariamente coinciden con los SLAs del servicio actual
Softtek	3	Condiciones Técnicas	¿Con qué nivel de satisfacción cuentan los usuarios en la actualidad?	Según se indica en el Apéndice 1, numeral 2.1 - Situación actual del modelo de operación: <i>"En el año 2020 se realizó una encuesta de satisfacción sobre el servicio de gestión de aplicaciones entre los usuarios. 13% de los usuarios indicaron que se encontraban muy satisfechos con el servicio y 63% indicaron que se encontraban satisfechos"</i>
Softtek	4	Condiciones Técnicas	Podría compartirnos las métricas actualizadas en formato Excel por favor.	En el Apéndice 9 - Información Estadística, se presenta la información consolidada
Softtek	5	Condiciones Técnicas	¿Cuenta con algún legado sin código fuente disponible?	No. Se cuenta con los códigos fuentes de los sistemas legados
Softtek	6		¿Cuáles son sus planes para migrar a S/4Hana?	En el año 2023 se tiene previsto sustentar el desarrollo del Business Case y Plan de Transformación hacia S/4Hana, a fin de desarrollar su procura e implementación en los siguientes años

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Softtek	7	8.1	Por favor aclarar el siguiente párrafo. "En el caso de optar por el consorcio, todas las empresas que lo conformen deberán estar inscritas en la base de datos de proveedores de PETROPERÚ, es suficiente que una de las empresas cumpla con los requisitos solicitados y sea presentado como parte del consorcio." No queda claro si todas la empresas consorciadas deben estar inscritas en la base de datos de proveedores	Se retira el párrafo de las condiciones técnicas En lo relativo a Consorcio, tomar en cuenta lo establecido respecto a los mismos en las bases administrativas
Softtek	8	11	Considerando que el servicio se dará de forma remota, ¿es necesario el seguro de Responsabilidad Civil General?	Dada la consideración presentada se retira la póliza de responsabilidad General de las condiciones técnicas
Softtek	9	General	¿Cuenta en solman con la con la configuración de las encuestas de satisfacción , al terminar con la atención de un ticket?	Se encuentra en desarrollo la solución de encuestas de satisfacción al terminar un ticket. Se estima desplegar en Producción en el año 2023
Softtek	10	General	¿De lo que va del 2023, espera salir en productivo con algún proyecto ?	Además de los 3 proyectos con externos mencionados en el Apéndice 1, 1.2.1 - Plataforma SAP, se encuentran en desarrollo - Gestión de contratos de la PETRORED (SAP y Web) - Implementación guías de remisión electrónica - Migración a Jboss con java 11 (Web) - Nuevo sistema Cuaderno obra digital (Web)
Softtek	11	5	los 3 meses de la fase preoperativa, asumimos que será la toma de control, el traspaso de conocimiento será efectuado por los proveedores salientes o por líderes de Petroperú?	La definición de lo que comprende la fase pre-operativa está descrita en el Apéndice 1, 5.1 - Fase preoperativa. La definición de la toma de control se encuentra en el Apéndice 1, 5.2.1 y 5.2.2. Según estas definiciones la fase preoperativa se da antes de la toma de control y no corresponden a lo mismo. El traspaso de conocimiento será efectuado por los contratistas salientes, según lo establecido en el numeral 5.1.2 - Transición de entrada
Softtek	12	Apéndice 1, 2.2	En la actualidad, que % del servicio se gasta para a-Proceso de atención de necesidades, b-Gestión y desarrollo de software ?	Actualmente el 100% del gasto del servicio se da en lo descrito en Atención de necesidades. Se considera la gestión y desarrollo de software como parte de la atención de necesidades
Softtek	13	Apéndice 1, 2.2	¿Qué tan avanzado se encuentra el concepto de Innovación en Petroperú, hay algún proceso o plan de colaboración para poder innovar, se promueve el pensamiento creativo, hay alguna Oficina de gestión del cambio en la organización?	Al respecto, en el Apéndice 1, 2.1 - Situación actual del modelo de operación se introduce una precisión: " <i>En cuanto a la innovación en PETROPERU, a nivel de los Procesos de Nivel 0 de la Organización se encuentra establecido el macroproceso de Soporte MPS1 - Innovación y gestión de proyectos, que incluye los subprocesos S1.1 - Formulación de proyectos y nuevos negocios y S1.2 - Gestión de proyectos. La innovación y el pensamiento creativo son promovidos, pero sin responder a un plan específico.No existe una Oficina específica de gestión del cambio, pero las tareas de gestión del cambio se han asumido cada vez que la implementación de un proyecto lo requiera</i> "
Softtek	14	Apéndice 1, 6.2.3	Entendemos que la prioridad critica es 24x7, podría detallar, que cantidad de ticket se reportan 24x7 en el mes, y si existe una base de conocimiento o Workaround vigente, que acelere la resolución?	Con respecto a los incidentes de severidad crítica, en el Anexo 9 - Información Estadística, se encuentra la ESTADISTICA DE INCIDENTES POR PLATAFORMA DE 03/2022 A 02/2023, en el cual se puede apreciar los incidentes de severidad crítica en ese periodo, que fueron 10. Se introduce la siguiente nota: " <i>Nota: De los 10 incidentes de severidad crítica, 1 fue iniciado fuera del horario regular</i> " No existe una base de datos de conocimiento en SI. En la herramienta SOLMAN se tienen registradas las soluciones a incidentes desde el año 2014, las cuales en algunos casos han incluido workarounds. Se introduce una precisión al respecto en el Apéndice 1, 4.2.1.4 Administración de los Servicios: " <i>PETROPERU ha usado SOLMAN para los tickets de atención desde el año 2014, año en que se realizó el despliegue del ERP SAP en Producción.</i> "

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Softtek	15	Apéndice 1, 6.5	¿La gestión de proyectos SAP Non SAP se debe de realizar con el mismo equipo del servicio N2 & N3, o se debe de efectuar con otro equipo ?	Al respecto se introduce una precisión en el Apéndice 1, numeral 6.5: <i>"En el plan se definirán si se debe controlar el avance mediante hitos o un entregable único, teniendo en consideración el plazo de ejecución del proyecto. También deberá indicar el perfil, cantidad y dedicación del personal requerido para la ejecución del proyecto. Podrá considerarse personal presentado para el Servicio, sin afectar la atención de las actividades planificadas del plan de producción, descrito en el Apéndice 1, 6.6.2 - Ciclo de producción "</i> Se debe tomar en cuenta lo indicado en el Apéndice 7, 1 - Roles del Servicio: <i>"Se recomienda adicionalmente, que el CONTRATISTA cuente con personal complementario (en espera) de las diversas posiciones indicadas como base, ante crecimiento de la demanda o ausencias temporales del personal base. No será necesario presentar la relación de este personal complementario como parte de la propuesta o para la firma del contrato "</i>
Softtek	16	General	Por favor confirmar horario de servicio	Estos se encuentran establecidos en las condiciones técnicas en el Apéndice 1, numeral 6.1 - Modalidades de atención y horarios
Softtek	17	General	¿Cuenta con módulos de la vertical activados?	Sobre los módulos de la Vertical Oil&Gas se tienen implementados HPM - Hydrocarbon Product Management TD - Transportation and Distribution MAP - Marketing Accounting and Pricing (Parcialmente) Asimismo, contamos con un AddOn QuantityWare (QTYW versión 30A - QuantityWare Bulk Calculations Products). Se introduce una precisión al respecto en el Apéndice 5, 1.1 - Módulos SAP
Tivit	1	Apéndice 1, 4.2.1.5.1	EL CONTRATISTA deberá presentar la Metodología para la Estimación del Esfuerzo en horas. Consulta: Por favor, indicar que metodología y herramienta de estimación de esfuerzo utilizan actualmente	Las metodologías y herramientas de estimación de esfuerzo son propuestas por nuestros contratistas y aprobadas por PETROPERU al inicio de los servicios. Sobre las herramientas en uso actualmente, se introduce una referencia en Apéndice 1, 4.2.1.5.1: <i>"Como referencia en los actuales servicios contratados se utiliza lo siguiente:</i> • <i>Para configuraciones SAP, estimación de tamaño y esfuerzo con juicio experto</i> • <i>Para programas Z SAP, puntos objeto</i> • <i>Para plataforma Web y Gestión Documental, puntos objeto (hasta el 2022 por descomposición de tareas)</i> • <i>Para plataforma SAP BTP, puntos de función</i> • <i>Para plataforma Inteligencia Negocios, puntos objeto combinado con juicio experto</i> <i>Para todos estos casos se usa una herramienta Excel de soporte a la estimación en función a la metodología,</i> <i>Para Microsoft Power Platform no se cuenta con metodología estimación "</i>
Tivit	2	Apéndice 1, 4.2.2.1	Responsabilidades del Contratista Proveer software, herramientas de desarrollo para la ejecución del servicio. Se deben asegurar que todos los Software se encuentren licenciados. Consulta: Favor de enviar el listado del software y herramientas de desarrollo que utilizan actualmente para la ejecución del servicio.	Herramientas provistas por PETROPERU: Las plataformas descritas en el Apéndice 1, 1.2 - Plataformas y aplicaciones del alcance, Como se indica en el numeral 4.2.2.1, SOLMAN para la gestión de tickets y documentación Sobre las herramientas provistas por los contratistas actuales, se incluye una referencia en 4.2.3.1 - (Herramientas para la ejecución del Servicio) Sub-servicio gestión de aplicaciones: <i>"Como referencia, se indica una lista de las herramientas provistas por los contratistas actuales:</i> • <i>Gestión de versiones, La parte Web y Gestión Documental en Azure Repos, SAP BTP en GIT , Inteligencia Negocios en GIT</i> • <i>Herramienta de detección de vulnerabilidades, Vega Vulnerability Scanner</i> • <i>Herramienta de revisión de código, Gerrit "</i>

	NUMERO			
POSTOR	CONSULTA	UBICACIÓN CONDICIONES T	CONSULTA	RESPUESTA
Tivit	3	Apéndice 1, 4.2.3.1	<p>El CONTRATISTA deberá proveer herramientas para la administración y planificación, seguimiento, iteraciones, trabajo colaborativo y despliegue de proyectos ágiles</p> <p>Consulta</p> <p>Por favor, indicar que herramientas utilizan actualmente para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Requisitos de Software - Gestión de Pruebas - Gestión de Versiones - Estimación del Esfuerzo - Sub-Servicio Transformación e Innovación 	<p>Sobre las herramientas que actualmente utiliza PETROPERU:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobre la gestión de requisitos de software, En el Apéndice 1, 4.2.3.1 A), se incluye la siguiente precisión: <i>"PETROPERU actualmente no cuenta con una herramienta para la gestión de requisitos de software"</i> - Sobre la gestión de pruebas, en el Apéndice 1, 4.2.3.1. B), se incluye la siguiente precisión: <i>"PETROPERU actualmente no cuenta con una herramienta para la gestión de pruebas"</i> - Sobre la Gestión de versiones, en 4.2.3.1 se incluye la siguiente precisión: <i>"Gestión de versiones, La parte Web y Gestión Documental en Azure Repos, SAP BTP en GIT , Inteligencia Negocios en GIT"</i> - Sobre la Estimación de esfuerzo, en el Apéndice 1, 4.2.1.5.1 - Estimación del esfuerzo se incluye la siguiente precisión: <i>"...Para todos estos casos se usa una herramienta Excel de soporte a la estimación en función a la metodología"</i> - Sobre el Sub-Servicio Transformación e Innovación, se incluye la siguientes precisión: <i>"PETROPERU actualmente no cuenta con herramientas para este Sub-servicio."</i>
Tivit	4	Proforma de contrato - Clausula octava - Resolución de contrato	<p>8.2 PETROPERÚ podrá resolver el contrato cuando:</p> <p>...</p> <p>a) Sin expresión de causa.</p> <p>Observación:</p> <p>Agradeceremos este punto pueda ser excluido del Contrato</p>	Para respuesta de Logística
Tivit	5	Comercial	<p>Entrega de Propuestas</p> <p>Observación:</p> <p>Agradeceremos se pueda confirmar que la entrega de sobres será unicamente por vía correo a:</p> <p>orojas@petroperu.com.pe</p>	Para respuesta de Logística