

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-C.G.R.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE GESTOR DOCUMENTAL ALFRESCO CONTENT SERVICE ENTERPRISE

Ruc/código : 20536142569

Fecha de envío : 19/12/2023

Nombre o Razón social : DOMAIN CONSULTING SAC

Hora de envío : 18:03:28

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

En bases: El software propuesto se ejecutará en dos o más servidores virtuales por cada centro de datos.

Consulta: Sirvase indicar la cantidad exacta de nodos activos que tendrá la solución en producción. Asimismo, sirvase confirmar que la solución se implementará únicamente en los dos centros de datos que se mencionan. Agradeceremos indicar mayor detalle si por cada uno de estos centros de datos se implementarán los ambientes producción, contingencia u otro ambiente como certificación, calidad y/o desarrollo, indicando la cantidad de nodos donde estará la solución Alfresco por cada ambiente y enviando un diagrama de arquitectura de la solución que se requiere implementar.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP III

Literal: 5

Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, contando con la opinión técnica del área usuaria en virtud al art. 46 del RLCE, señala que: "A la consulta del participante, de acuerdo a los términos de referencia el software Alfresco se ejecutará en dos o más servidores virtuales por cada centro de datos, precisando que los nodos activos para el ambiente de producción, en alta disponibilidad son 2, pudiendo escalar hasta 5 nodos (producción, desarrollo y calidad)

La solución se implementará únicamente en los dos centros de datos con que cuenta la entidad. La plataforma se encuentra indicada en el literal b) del numeral 5 del requerimiento (3. Características) El diagrama de arquitectura debe ser propuesto por el proveedor al realizar la implementación."

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

null

Entidad convocante : CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-C.G.R.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE GESTOR DOCUMENTAL ALFRESCO CONTENT SERVICE ENTERPRISE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	19/12/2023
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	18:03:28

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En bases: El licenciamiento ofertado debe ser respaldado por el fabricante mediante carta.

Consulta: Sirvase indicar si como alternativa a la carta, el licenciamiento tambien podrá ser sustentado por enlace en la página web oficial del fabricante.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP III Literal: 5 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, contando con la opinión técnica del área usuaria en virtud al art. 46 del RLCE, señala que: "A la consulta del participante, se confirma que se aceptará como alternativa a la carta, el sustento mediante un enlace en la página web oficial del fabricante."

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

Se incorporará en Numeral 5. Alcances y actividades a desarrollar.

Características:

e) El licenciamiento ofertado debe ser respaldado por el fabricante mediante carta, en la cual indique que se encuentra correctamente licenciado, o mediante un enlace en la página web oficial del fabricante.

Entidad convocante : CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-C.G.R.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE GESTOR DOCUMENTAL ALFRESCO CONTENT SERVICE ENTERPRISE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	19/12/2023
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	18:03:28

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En bases: Exportar en CSV o similar el información detallada de los incidentes abiertos durante el soporte.

Consulta:

Confirmar que también es válido poder descargar y guardar la información de cada ticket de incidente incluyendo la información del incidente en formato PDF.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP III Literal: 7 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, contando con la opinión técnica del área usuaria en virtud al art. 46 del RLCE, señala que: "A la consulta del participante, se confirma que será considerado como similar la exportación de los tickets de incidentes en formato PDF."

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

null

Entidad convocante : CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-C.G.R.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE GESTOR DOCUMENTAL ALFRESCO CONTENT SERVICE ENTERPRISE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	19/12/2023
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	18:03:28

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En bases: La prestación se brindará en la sede central de la contraloria general de la república ubicada en Jr camilo carrillo n 114 ¿ jesus maria.

Consulta:

Confirmar que todas las actividades del servicio se podrán realizar de manera remota previa coordinación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP III Literal: 8 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, contando con la opinión técnica del área usuaria en virtud al art. 46 del RLCE, señala que: "A la consulta del participante, se precisa que la prestación se brindará en la sede central de la Contraloria General de la República de acuerdo a lo señalado en los términos de referencia, sin embargo, aquellas actividades que puedan realizarse de forma remota se harán en esta modalidad, previa coordinación con el personal encargado de la CGR."

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

Se incorporará en Numeral 8. Lugar y plazo de la ejecución de la prestación

Lugar:

La prestación se brindará en la Sede Central de la Contraloría General de la República, ubicada en Jr. Camilo Carrillo N° 114 ¿ Jesús María.

Aquellas actividades que puedan realizarse de forma remota se harán en esta modalidad, previa coordinación con el personal encargado de la CGR.

Entidad convocante : CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-C.G.R.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE GESTOR DOCUMENTAL ALFRESCO CONTENT SERVICE ENTERPRISE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	19/12/2023
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	18:03:28

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

En bases: El portal web del fabricante será la herramienta para el seguimiento y control de incidentes

Consulta: Dado que se requiere que el primer nivel de soporte sea brindado por el proveedor, sirvase confirmar que se podrá aceptar el portal web de soporte del proveedor para la totalidad de incidentes y los incidentes que sean escalados al fabricante si deberan ser vistos por el portal web del fabricante.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP III Literal: 7 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, contando con la opinión técnica del área usuaria en virtud al art. 46 del RLCE, señala que: "A la consulta del participante, se confirma que se aceptará el acceso al portal web de soporte del proveedor para los incidentes de Nivel 1, los incidentes que sean escalados al fabricante (Niveles 2 y 3) deberán ser vistos mediante el portal web del fabricante; de acuerdo a lo indicado en el numeral 5 de los términos de referencia."

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

Se incorporará en Numeral 5. Alcances y actividades a desarrollar

¿ Nivel 1: Soporte a incidentes conocidos por parte de técnicos certificados del contratista.

Para este nivel se podrá acceder al portal web de soporte del proveedor.

Entidad convocante : CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-C.G.R.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE GESTOR DOCUMENTAL ALFRESCO CONTENT SERVICE ENTERPRISE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	19/12/2023
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	18:03:28

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

En bases: El mantenimiento del software Alfresco debe ser brindado por el fabricante.

Consulta: Sirvase a indicar la frecuencia mínima de los mantenimientos del software Alfresco por ejemplo 1 mantenimiento anual como mínimo, también indicar la cantidad de ambientes a los cuales se realizará el mantenimiento. Además confirmar que los mantenimientos podrán realizarse de manera virtual previa coordinación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP III Literal: 5, j. Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, contando con la opinión técnica del área usuaria en virtud al art. 46 del RLCE, señala que: "A la consulta del participante, el mantenimiento del software debe ser brindado como mínimo una vez por año, y de acuerdo a las buenas prácticas y recomendaciones del fabricante, el cual podrá ser realizado de manera virtual, previa coordinación con el personal encargado de la CGR."

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

Se incorporará en Numeral 5. Alcances y actividades a desarrollar.

Características:

j) El periodo de la suscripción será de tres (3) años por parte del fabricante (soporte, actualizaciones y documentación). El mantenimiento del software Alfresco debe ser brindado por el Contratista como mínimo una vez por año, y de acuerdo a las buenas prácticas y recomendaciones del fabricante, el cual podrá ser realizado de manera virtual, previa coordinación con el personal encargado de la CGR.

Entidad convocante : CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-C.G.R.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE GESTOR DOCUMENTAL ALFRESCO CONTENT SERVICE ENTERPRISE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	19/12/2023
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	18:03:28

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En bases: Durante el periodo de servicio de soporte (3 años) se deberá realizar capacitaciones.

Consulta: Sirvase indicar cual es el plazo de presentación del entregable de capacitación y que documentos se deben considerar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP III Literal: 5.n Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, contando con la opinión técnica del área usuaria en virtud al art. 46 del RLCE, señala que: "A la consulta del participante, se precisa que debe entregarse por mesa de partes de la entidad un documento que contenga la lista de los participantes y enlace (link) a la grabación de las capacitación, en un plazo máximo de 10 días calendario de culminada cada capacitación."

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

Se incorporará en Numeral 5. Alcances y actividades a desarrollar.

Características:

n) Durante el periodo del servicio de soporte (3 años) se deberá realizar capacitaciones al personal asignado por la CGR, mínimo para diez (10) personas, en temas de configuración y operación de la plataforma. Por lo menos una capacitación de 40 horas, como mínimo, por año (120 horas mínimas en total). El contratista deberá entregar por mesa de partes de la entidad un documento que contenga la lista de los participantes y enlace (link) a la grabación de la capacitación, en un plazo máximo de 10 días calendario de culminada cada capacitación.

Entidad convocante : CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-C.G.R.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE GESTOR DOCUMENTAL ALFRESCO CONTENT SERVICE ENTERPRISE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	19/12/2023
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	18:03:28

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

En bases: El plazo de ejecución del servicio de suscripción de software de gestor documental Alfresco Content Service enterprise será de mil noventa y cinco días.

Consulta: Sirvase indicar si existirán entregables del soporte técnico, la cantidad de entregables, cuál será el plazo por cada entregable y los documentos que se deben incluir dentro de los mismos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** CAP III **Literal:** 5, j. **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, contando con la opinión técnica del área usuaria en virtud al art. 46 del RLCE, señala que: "A la consulta del participante, se precisa que los términos de referencia no contemplan entregables por el soporte técnico, sin embargo, previa coordinación y solicitud del área técnica correspondiente se podrán solicitar informes cuyo contenido y plazo se determinará en las coordinaciones."

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

null

Entidad convocante : CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-C.G.R.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE GESTOR DOCUMENTAL ALFRESCO CONTENT SERVICE ENTERPRISE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	19/12/2023
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	18:03:28

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

En bases: La herramienta web de atención de incidentes del fabricante debe permitir clasificar los incidentes por lo menos en dos categorías equivalentes a urgente y normal.

Consulta: Sirvase a confirmar que también es válida la clasificación de los incidentes de acuerdo al impacto al negocio y la frecuencia de ocurrencia del incidente puesto que permite un mayor control de la urgencia e impacto a los servicios.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP III Literal: 7 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, contando con la opinión técnica del área usuaria en virtud al art. 46 del RLCE, señala que: "A la consulta del participante, se confirma que será válida la clasificación de los incidentes de acuerdo al impacto al negocio y la frecuencia de ocurrencia del incidente."

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

Se incorporará en Numeral 7. Atención de incidentes

El contratista deberá atender los incidentes bajo las siguientes consideraciones:

d) La herramienta web de atención de incidentes del fabricante debe permitir clasificar los incidentes, por lo menos en 2 categorías, equivalentes a urgente y normal, o de acuerdo al impacto al negocio y la frecuencia de ocurrencia del incidente. El máximo de categorías a manejar para la atención de incidentes será de hasta 5 categorías.

Entidad convocante : CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Nomenclatura : CP-SM-9-2023-C.G.R.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE GESTOR DOCUMENTAL ALFRESCO CONTENT SERVICE ENTERPRISE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	19/12/2023
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	18:03:28

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

En las bases : Se consideran bienes similares a los siguientes: suscripciones de gestor de documentos y/o documental.

Consulta: Sírvase a confirmar que como bienes similares se aceptará suscripciones de gestor de documentos y/o documental y/o gestión de contenido.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: a Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, contando con la opinión técnica del área usuaria en virtud al art. 46 del RLCE, señala que: "A la consulta del participante, se confirma que se aceptará como servicio similiar suscripciones de software de gestión de contenido."

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

Se incorporará en Numeral 17. Requisitos de calificación.

A. Experiencia del postor

Se consideran servicios similares a los siguientes: suscripciones de software de gestor de documentos y/o documental y/o de contenido.