

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-45-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de la Herramienta de Help Desk Aranda

Ruc/código : 20199144961

Nombre o Razón social : BAFING S.A.C.

Fecha de envío : 22/11/2023

Hora de envío : 22:23:01

### Observación: Nro. 1

#### Consulta/Observación:

Se indica:

01 gestor de servicio o líder o servicio

Carrera Profesional:

¿ Ingeniería Electrónica, Sistemas, Industrial, Computación y Sistemas o Comunicaciones, Ingeniería de telecomunicaciones o Ingeniero Informático y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Computación

¿ Grado Académico: Titulado

A fin de permitir una mayor pluralidad de postores, se solicita a la entidad se sirva confirmar que se aceptará como mínimo grado académico de Bachiller para el gestor de servicio o líder o servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5 Página: 22

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

Artículo 2 de la Ley de Contrataciones del Estado

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

Se confirma al postor que se acepta su observación

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

"DICE:

Grado Académico: Titulado

DEBE DECIR:

Grado Académico: Bachiller

"

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-45-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de la Herramienta de Help Desk Aranda

Ruc/código :	20199144961	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	BAFING S.A.C.	Hora de envío :	22:31:22

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Se indica:

01 gestor de servicio o líder o servicio

Especialización:

¿ Debe contar con una (01) certificación Gestión de Proyectos, no necesariamente alineado a PMI o certificado de curso de Gestión de servicios de TI o Certificación Scrum Master.

A fin de permitir una mayor pluralidad de postores, se solicita a la entidad se sirva confirmar que también se aceptará que el profesional cuente con un diplomado de especialización en dirección y gestión de proyectos (420 horas de duración y 26 créditos académicos) para el gestor de servicio o líder o servicio.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.1    **Literal:** 5    **Página:** 22

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

Artículo 2 de la Ley de Contrataciones del Estado

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

Se confirma al postor que se acepta su observación

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

DICE:

Debe contar con una (01) certificación Gestión de Proyectos, no necesariamente alineado a PMI o certificado de curso de Gestión de servicios de TI o Certificación Scrum Master.

DEBE DECIR:

Debe contar con una (01) certificación Gestión de Proyectos, no necesariamente alineado a PMI o certificado de curso de Gestión de servicios de TI o Certificación Scrum Master o diplomado de especialización en dirección y gestión de proyectos.

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-45-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de la Herramienta de Help Desk Aranda

Ruc/código :	20199144961	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	BAFING S.A.C.	Hora de envío :	22:38:37

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Se indica:

01 especialista en solución Aranda Service Desk

Carrera Profesional:

¿ Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Redes y Comunicaciones, Computación e Informática, computación y sistemas, o Telecomunicaciones o profesional técnico titulado de la carrera de Redes y Comunicaciones, Computación e Informática o Telecomunicaciones o Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación o Ingeniería de Sistemas y Computo o Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones de Datos.

¿ Grado Académico: Bachiller

Agradeceremos confirmar, que se considerará como carrera profesional valida la de Ingeniería de Sistemas de Información.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.1    **Literal:** 5    **Página:** 22

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

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

Se confirma al postor que se acepta su consulta

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

DICE:

Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Redes y Comunicaciones, Computación e Informática, computación y sistemas, o Telecomunicaciones o profesional técnico titulado de la carrera de Redes y Comunicaciones, Computación e Informática o Telecomunicaciones o Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computación o Ingeniería de Sistemas y Computo o Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones de Datos.

DEBE DECIR:

Ing. de Sistemas y/o Ing. Electrónica y/o Ing. de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Computación e Informática y/o Ing. de Computación y Sistemas y/o Ing. de Telecomunicaciones y/o Ing.de Sistemas y Computo y/o Ing. de Redes y Comunicaciones de Datos y/o Ing. de Sistemas de Información.

Entidad convocante : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-45-2023-COFIDE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Soporte y Mantenimiento de la Herramienta de Help Desk Aranda

Ruc/código :	20199144961	Fecha de envío :	22/11/2023
Nombre o Razón social :	BAFING S.A.C.	Hora de envío :	23:03:22

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

B

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Soporte y/o mantenimiento y/o actualización y/o implementación de software de Helpdesk y/o
- Soporte y/o mantenimiento y/o Implementación de ARANDA Service Desk y/o
- Soporte y/o mantenimiento y/o implementación de software de ITSM y/o
- Servicio y/o soporte y/o mantenimiento de gestión de tickets y/o
- Servicio y/o soporte y/o mantenimiento y/o implementación de herramienta de gestión de tickets
- Soporte y/o mantenimiento y/o actualización y/o implementación de software de mesa de ayuda

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de soporte, actualización y mantenimiento de la herramienta de Help Desk Aranda, pero lo que finalmente COFIDE requiere, es contar con un licenciamiento de software que permita atender el objeto de la contratación independientemente de la forma en que son comercializados, ya sea como servicio, suscripción o venta de las licencias.

En ese orden de ideas, agradeceremos confirmar que la evaluación de la experiencia del postor podrá también ser acreditada mediante documentación que demuestre fehacientemente la venta de las siguientes licencias:

- Licencias y/o suscripciones de software de Helpdesk y/o
- Licencias y/o suscripciones de ARANDA Service Desk y/o
- Licencias y/o suscripciones de software de ITSM y/o
- Licencias y/o suscripciones de sistemas de gestión de tickets y/o
- Licencias y/o suscripciones de herramienta de gestión de tickets
- Licencias y/o suscripciones de software de mesa de ayuda
- Licencias y/o suscripciones de software Aranda Device Management

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** B    **Página:** 28

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

Artículo 2 de la Ley de Contrataciones del Estado

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

"Se confirma al postor que se acepta parcialmente su observación, quedando de la siguiente manera:

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Soporte y/o mantenimiento y/o actualización y/o implementación y/o suscripciones de software de Helpdesk y/o
- Soporte y/o mantenimiento y/o implementación y/o suscripciones de ARANDA Service Desk y/o
- Soporte y/o mantenimiento y/o implementación y/o suscripciones de software de ITSM y/o
- Servicio y/o Soporte y/o mantenimiento y/o suscripciones de gestión de tickets y/o
- Servicio y/o Soporte y/o mantenimiento y/o implementación y/o suscripciones de herramienta de gestión de tickets
- Soporte y/o mantenimiento y/o actualización y/o implementación y/o suscripciones de software de mesa de ayuda"

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

DEBE DECIR:

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Soporte y/o mantenimiento y/o actualización y/o implementación y/o suscripciones de software de Helpdesk y/o
- Soporte y/o mantenimiento y/o implementación y/o suscripciones de ARANDA Service Desk y/o
- Soporte y/o mantenimiento y/o implementación y/o suscripciones de software de ITSM y/o

**Entidad convocante :** CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.

**Nomenclatura :** AS-SM-45-2023-COFIDE-1

**Nro. de convocatoria :** 1

**Objeto de contratación :** Servicio

**Descripción del objeto :** Servicio de Soporte y Mantenimiento de la Herramienta de Help Desk Aranda

---

- Servicio y/o Soporte y/o mantenimiento y/o suscripciones de gestión de tickets y/o
- Servicio y/o Soporte y/o mantenimiento y/o implementación y/o suscripciones de herramienta de gestión de tickets
- Soporte y/o mantenimiento y/o actualización y/o implementación y/o suscripciones de software de mesa de ayuda