

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : MINISTERIO DEL AMBIENTE

Nomenclatura : AS-SM-14-2024-MINAM/OGA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA LICENCIA DE USO DEL SOFTWARE DE TIPO PROPIETARIO DEL GESTOR DE CONTENIDO EMPRESARIAL DE LA MARCA ALFRESCO O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	02/10/2024
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	19:57:00

**Consulta:** Nro. 1

## Consulta/Observación:

En las bases se señala:

j) Carta o certificado o constancia del fabricante que lo acredite como representante o distribuidor autorizado para comercializar y brindar los servicios de configuración, instalación y soporte, de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.1. de los términos de referencia.

Teniendo en consideración que el fabricante Hyland, propietario del producto Alfresco, cuenta con un modelo de carta para sus partners en el cual señalan que el partner puede "prestar servicios asociados de asistencia y formación a clientes situados dentro del territorio autorizado de Perú", entendiéndose por "asistencia y formación" que estamos habilitados a brindar servicios de configuración, instalación, soporte y capacitación; por tanto, sírvase a confirmar que se aceptará este modelo de carta que comprende lo indicado en el numeral 2.4 ítem j).

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.4      **Literal:** j      **Página:** 19

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

## Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará el modelo de carta entregada por el fabricante propietario del producto Alfresco, en el cual, señala que el partner puede "prestar servicios asociados de asistencia y formación a clientes situados dentro del territorio autorizado de Perú", entendiéndose por "asistencia y formación" que el postor se encuentra habilitado para brindar servicios de configuración, instalación, soporte y capacitación.

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

En las bases integradas se precisará en todos los extremos que corresponda:

"(...) o carta del fabricante, en la cual, se indique que el partner puede prestar servicios asociados de asistencia y formación a clientes situados dentro del territorio autorizado de Perú.

Dicho documento deberá ser presentado para la suscripción del contrato

Entidad convocante : MINISTERIO DEL AMBIENTE

Nomenclatura : AS-SM-14-2024-MINAM/OGA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA LICENCIA DE USO DEL SOFTWARE DE TIPO PROPIETARIO DEL GESTOR DE CONTENIDO EMPRESARIAL DE LA MARCA ALFRESCO O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	02/10/2024
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	19:57:00

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En las bases se señala:  
j) Dispone de una arquitectura en la nube nativa. Este enfoque modular y abierto ofrece rendimiento y escalabilidad, se trata de una implementación local o en la nube

Confirmar que se refiere a que la plataforma es compatible para un despliegue en la nube.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: 6.2.1 Página: 4

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la plataforma puede ser desplegada tanto en ambiente local (standalone) o en la nube (Cloud).

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

null

Entidad convocante : MINISTERIO DEL AMBIENTE

Nomenclatura : AS-SM-14-2024-MINAM/OGA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA LICENCIA DE USO DEL SOFTWARE DE TIPO PROPIETARIO DEL GESTOR DE CONTENIDO EMPRESARIAL DE LA MARCA ALFRESCO O EQUIVALENTE

Ruc/código :	20536142569	Fecha de envío :	02/10/2024
Nombre o Razón social :	DOMAIN CONSULTING SAC	Hora de envío :	19:57:00

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En las bases se señala:  
Tiempo de atención: Tiempo que transcurre desde que se consigna el Ticket de atención por parte del contratista a la persona que reportó el incidente (OGTI) hasta la solución del mismo (presencial o virtual o telefónicamente).

Respecto al tiempo de atención, sírvase confirmar:

1. Confirmar que esto solo refiere a incidentes graves del ambiente productivo.
2. Confirmar que los tiempos de análisis, revisión y solución del MINAM, no se contabilizan dentro del tiempo de atención.
3. Confirmar que en caso el problema este referido al software base como sistema operativo, almacenamiento, base de datos, servidor de aplicaciones o software de terceros no se contabilizan dentro del tiempo de atención, ya que están fuera del alcance del contratista.
4. Confirmar que se contempla como ¿solución¿ cuando se implementa un workaround que permita la continuidad del servicio o cuando se escale al fabricante, ya que la resolución queda fuera del control directo del contratista.
5. Confirmar que en coordinación con el cliente es posible solicitar un tiempo de solución mayor para casos complejos que requieren más análisis, sin que implique penalidades, para garantizar una solución completa y de calidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: 6.2.2 Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las bases se señala:  
Tiempo de atención: Tiempo que transcurre desde que se consigna el ticket de atención por parte del contratista a la persona que reportó el incidente (OGTI) hasta la solución del mismo (presencial, virtual o telefónicamente).

Respecto al tiempo de atención, sírvase confirmar:

1. Confirmar que esto solo refiere a incidentes graves del ambiente productivo.  
Se aclara que estos incidentes se refieren a situaciones en las que la plataforma no tiene operatividad o su funcionalidad se ve gravemente afectada, impidiendo el correcto uso o desempeño del sistema.
2. Confirmar que los tiempos de análisis, revisión y solución del MINAM no se contabilizan dentro del tiempo de atención.  
Se confirma que los tiempos de análisis, revisión y solución del MINAM no se contabilizan dentro del tiempo de atención.
3. Confirmar que, en caso de que el problema esté referido al software base como sistema operativo, almacenamiento, base de datos, servidor de aplicaciones o software de terceros, no se contabilizan dentro del tiempo de atención, ya que están fuera del alcance del contratista.  
Se confirma que, en caso de que el problema esté relacionado con el software base, como el sistema operativo, almacenamiento, base de datos, servidor de aplicaciones o software de terceros, no se contabilizará dentro del tiempo de atención, ya que estos aspectos están fuera del alcance y responsabilidad del contratista.
4. Confirmar que se contempla como ¿solución¿ cuando se implementa un \*workaround\* que permita la continuidad del servicio o cuando se escale al fabricante, ya que la resolución queda fuera del control directo del contratista.

Entidad convocante :	MINISTERIO DEL AMBIENTE
Nomenclatura :	AS-SM-14-2024-MINAM/OGA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA LICENCIA DE USO DEL SOFTWARE DE TIPO PROPIETARIO DEL GESTOR DE CONTENIDO EMPRESARIAL DE LA MARCA ALFRESCO O EQUIVALENTE

	Específico	6.2	6.2.2	9
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):				

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
No se acepta, puesto que se considera una "solución" cuando la plataforma se encuentra operativa y su funcionamiento no se ve impedido.

5. Confirmar que, en coordinación con el cliente, es posible solicitar un tiempo de solución mayor para casos complejos que requieren más análisis, sin que implique penalidades, para garantizar una solución completa y de calidad.  
No se acepta, debe respetarse los tiempos establecidos en los TDR.

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

6.2. DE LA PRESTACIÓN ACCESORIA:

(...)  
- Tiempo de atención  
(...)

Los tiempos de análisis, revisión y solución del MINAM no se contabilizan dentro del tiempo de atención.

Nota: En caso de que el problema esté relacionado con el software base, como el sistema operativo, almacenamiento, base de datos, servidor de aplicaciones o software de terceros, no se contabilizará dentro del tiempo de atención, ya que estos aspectos están fuera del alcance y responsabilidad del contratista.