

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
1	1	Canvia	Administrativa	Modelo de Bases Administrativas	10.6	II	4	Se indica: 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. Confirmar que la propuesta será presentada foliada y visada por el postor o su representante legal o apoderado y adicionalmente firmado en los documentos que soliciten firma manuscrita, tales como declaraciones juradas.	La consulta será atendida por la Jefatura Contrataciones
2	2	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	8	5	9	Con referencia a la Planilla Mensual de Pagos (PLAME) Confirmar que para acreditar este requerimiento, bastará con presentar un único reporte de un mes, que este dentro de los últimos 5 años	se confirma que bastará con presentar un único reporte que esté dentro del periodo indicado en las CT.
3	3	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	16		30	16: PERSONAL REQUERIDO Con la finalidad de promover mayor participación de postores, para el caso de carreras profesionales, se solicita que se acepte: Ing. De Telecomunicaciones y redes, Ing. De Seguridad Informática, Ing. De Estadística e Informática, Ing. de Computación e Informática, Ing. de Computación, Ing. de Sistemas e Informática.	De acuerdo con lo indicado en el numeral 16 de las CT: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información". En ese sentido, cada propuesta se analizará siguiendo los parámetros indicados arriba.
4	4	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	16		30	16: PERSONAL REQUERIDO Con la finalidad de promover mayor participación de postores, para el caso de carreras técnicas, se solicita que se acepte: Técnico Electrónica Digital y Telemática	De acuerdo con lo indicado en el numeral 16 de las CT: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información". En ese sentido, cada propuesta se analizará siguiendo los parámetros indicados arriba.
5	5	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	3,4,5,6	73	Dice: En el apéndice 3, numeral 3, 4, 5 y 6 donde especifican las características mínimas obligatorias para las computadoras virtuales; en los cuatro numerales indican tres tipos de almacenamientos: raíz (sistema operativo), usuario y temporal. Consulta: Sírvase confirmar que los datos de usuario estarán guardados en el "Almacenamiento de Usuario" y es el único disco donde se requerirán los IOPS (o E/S por segundo) mínimos solicitados (6,400 para los Tipo A, B y C y 9,600 para los Tipo D) pues este será el disco con alto rendimiento para lectura y escritura de información. Dado que tener ese nivel de IOPS (o E/S por segundo) en los discos de "Sistema Operativo" y "Temporal" incrementaría los costos y no tendría un mayor impacto en el rendimiento del equipo.	Se precisa que el requerimiento de IOPS es requerido tanto para el almacenamiento de usuario como para el almacenamiento del sistema operativo y no es obligatorio para el almacenamiento temporal
6	6	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	En el numeral 3.2. MAQUINAS DEL CONTRATISTA PARA LA RENOVACION TECNOLOGICA DE EQUIPOS: Para el caso de los equipos de cómputo propuestos, solicitamos a la entidad se sirva precisar "cuántos perfiles de equipos" se van a requerir trabajar tanto para la Desktops como Laptop requeridas para la prestación.	En PETROPERÚ se utiliza un único perfil de equipo y dependiendo de las funciones a realizar por la persona a quien se le haya asignado, es posible que se requiere que se instale software adicional a lo indicado en el capítulo 2 del Apéndice 6 de las CT.
7	7	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	En el numeral 3.2. MAQUINAS DEL CONTRATISTA PARA LA RENOVACION TECNOLOGICA DE EQUIPOS: Consultamos a la entidad se sirva confirmar, si ha solicitud del postor ganador, la entidad podrá facilitar las imágenes para realizar el trabajo de "clonación de equipos", para lo cual el postor ganador estará entregando 2 equipos similares a los propuestos para realizar esta labor. Así mismo la entrega de las imágenes clonadas en los equipos entregados por el postor se realizará en el primer mes de inicio de la importación del total de los equipos propuestos.	No se confirma. De acuerdo con lo indicado en el capítulo 3.1.9 del Apéndice 5, forma parte del servicio la generación de imágenes por cada plataforma que forma parte de los estándares. De acuerdo con el acápite b) del capítulo 3.2.2 del Apéndice 5, entre las actividades mínimas que debe realizar el Contratista se indica la elaboración de imágenes de software estándar para equipos de cómputo utilizados en PETROPERÚ, incluyendo los equipos que proveerá el Contratista.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
8	8	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	62	En relación a lo indicado en las bases alcanzadas DICE lo siguiente: PETROPERU requiere que a partir del mes 24 de la fase operativa el Contratista deberá proveer equipos que podran ser cubiertos ya sea con computadoras portatiles (laptops). Consultamos a la entidad se sirva precisar la distribución de equipos a realizar por cada sub-sede ubicadas en las sedes de Oleoducto y Plantas de ventas.	Para el caso de Oleoducto se deberán enviar a las oficinas administrativas cito en Calle Las Cidras X32, Urb. Miraflores, Piura; y para los equipos de las Plantas y Terminales se deben enviar a la Oficina Principal en San Isidro (Lima).
9	9	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	63	Numeral 3.2. MAQUINAS DEL CONTRATISTA PARA LA RENOVACION TECNOLOGICA DE EQUIPOS: Se solicita a la entidad precisar la distribución de los Monitores de 17" y 23" destinados en las sub-sedes ubicadas en la sede de Oleoducto así como las sedes de Plantas y Terminales.	El plan detallado de reemplazos será compartido con el Contratista a inicios de la Fase Pre-Operativa. Por lo pronto deberán contemplar que por lo menos corresponde enviar un monitor por cada desktop y por cada cliente ligero que se indica en la distribución que se menciona en los cuadros anteriores (dentro del mismo capítulo 3.2)
10	10	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.3.	65	En relación al Numeral 3.3. MAQUINAS DEL CONTRATISTA PARA RESPALDO. Solicitamos a la entidad precisar la ubicación de los lugares donde se distribuirán los equipos de respaldo en las diferentes sedes del Oleoducto así como las de Plantas y Terminales respectivamente.	Las máquinas para respaldo en Oleoducto se almacenarán en las oficinas administrativas cito en Calle Las Cidras X32, Urb. Miraflores, Piura; y las de las Plantas y Terminales en la Oficina Principal en San Isidro (Lima).
11	11	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.6	54	En relacion a lo indicado en el numeral 3.6. Instalación de las maquinas fisica y virtuales, CONSULTAMOS a la entidad se sirva informar si los equipos que actualmente vienen siendo arrendados por el actual Contratista al finalizar el contrato y prestación del servicio, los equipos seran retirados por el actual proveedor o por el nuevo Contratista si fuera el caso.	Tal como se indica en este capítulo: "es responsabilidad del CONTRATISTA el repliegue de los equipos reemplazados al almacén de cada sede... La responsabilidad del nuevo contratista culmina al dejar la máquina reemplazada en el almacén de la sede o localidad en cuestión. El retiro definitivo de estos equipos de las instalaciones de Petroperú correrá por cuenta del dueño de los equipos"
12	12	Canvia	Administrativa Técnica	Proforma de Contrato Legal - 2C	Clausula tercera		2	En relación al Plazo de Ejecución del servicio, referidos a los plazos señalados por la entidad para el caso de las impresoras que llegarán antes de los 60 días, contados a partir de la firma del contrato por parte del postor ganador del concurso, este podrá comenzar a realizar el despliegue e instalación de los equipos antes de los tiempos estipulados en el contrato para la Fase pre-operativa (6 meses) y comenzar a operar el servicio antes de lo previsto en la fase operativa (48meses)	Dado que son múltiples servicios y equipos que deben estar implementados e iniciar su operación al inicio de la fase operativa, se espera que se realice una implementación escalonada cuya fecha límite sea la finalización de la Fase Pre-Operativa, es decir, un total de 6 meses para realizar estas actividades. En ese sentido, lógicamente algunos servicios y equipos entrarán a operar antes del inicio de la Fase Operativa.
13	13	Canvia	Administrativa Técnica	Proforma de Contrato Legal - 2C	Clausula tercera		2	En relación a la consulta anterior, si se comienza antes de los plazos señalados en la fase pre operativa y operativa respectivamente, para el caso de las impresoras, se podra comenzar a facturar mensualmente por la prestación del servicio realizado.	No se confirma. La facturación se efectuará de acuerdo con lo indicado en la proforma del contrato y en las condiciones técnicas.
14	14	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Formato N°01: Modelo de propuesta	8	260	"Dice: Partida 08: ""Servicio de Backup de la Información (por usuario se considera su correo, TEAMS, Sharepoint, Onedrive)"" Con fines de dimensionar correctamente el servicio, se requiere la cantidad promedio de datos a respaldar: Exchange Online: OneDrive: Sharepoint: Teams:"	De acuerdo con lo indicado en la nota a pie de página asociada a este punto, sírvanse referirse a la información proporcionada en el Apéndice 13 de las CT.
15	15	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	3,4,5,6	73	Sírvase aclarar si las computadoras Tipo A,B,C y D serán con usuarios concurrentes o con usuarios no concurrentes	No se ha contemplado concurrencia de usuarios para ninguna computadora virtual
16	16	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	113	En caso que se brinde una solución en formato EA de Microsoft, Sírvase confirmar que PETROPERU aceptará firmar un acuerdo directamente con microsoft por todo el periodo del contrato	Se confirma que PETROPERÚ firmará el acuerdo con Microsoft por la vigencia del contrato en caso que el ofrecimiento sea Enterprise Agreement

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
17	17	Canvia	Administrativa	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	8	1	7	Se indica que en el caso de optar por el consorcio, todas la empresas que lo conformen deberán estar inscritas en la base de datos de proveedores de PETROPERU. Con la finalidad de promover la mayor participación de postores, se solicita que en caso de formar un consorcio, se permita participar a postores del consorcio que se encuentran en tramite su inscripción en la base de datos de PETROPERU.	La consulta será atendida por la Jefatura Contrataciones
18	18	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	1.4 c	156	1.4 ROTACION DEL PERSONAL Se indica "EL CONTRATISTA deberá acreditar que el personal de reemplazo que efectuará el servicio cuenta con los conocimientos y experiencia del mismo nivel o superior de su propuesta técnica y cumplir un período de transferencia mínimo de treinta (30) días calendario." Se solicita que cuando se realice un reemplazo de personal bastará que este cuente con los conocimientos y experiencia exigidos en las bases para el rol que desempeña.	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
19	19	Canvia	Seguros	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	11. PÓLIZAS		13	Dice: La póliza debe considerar los Perjuicios económicos que sufra PETROPERU debido a un mal trabajo efectuado por el CONTRATISTA, incluyendo multas y penalidades. Observación: Se ha realizado la validación con las aseguradoras y nos indican que las multas y penalidades no son cubiertas por ningún tipo de seguro al ser costos preestablecidos en un contrato y que se activarán por incumplimiento de acuerdos.	Se precisa que el texto citado quedará como sigue: "La póliza debe considerar los Perjuicios económicos que sufra PETROPERU debido a un mal trabajo efectuado por el CONTRATISTA, incluyendo multas y penalidades. Sin embargo, bajo el entendimiento de que no es común el aseguramiento de multas y penalidades, la póliza podrá no incluirlos, siempre que las multas y penalidades a las que sea sujeto PETROPERU debido a un mal trabajo del CONTRATISTA sean asumidas directamente por el CONTRATISTA." Asimismo, se precisa que la penúltima viñeta del numeral 17.3 de las CT quedará redactada como sigue: "- Es responsabilidad del CONTRATISTA obtener coberturas adicionales, a las señaladas anteriormente, cuando sea aplicable. La no contratación de las pólizas necesarias y adicionales no libera de responsabilidad al CONTRATISTA por los daños ocasionados a PETROPERU S.A. y/o a cualquier tercero que se vea afectado, siempre que le sean imputables, incluyendo multas y penalidades que se impongan a PETROPERU por un mal trabajo del CONTRATISTA. "
20	20	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Formato N°01: Modelo de propuesta		260	Teniendo en cuenta que al ofertar por volumen se manejan mayores descuentos que por compras en menores cantidades. Sírvase aceptar que el formato N° 1 maneje dos precios unitarios, uno para la Cantidad Inicial (CI) y otra para la Cantidad Presupuestada (CP).	No se confirma, ceñirse a lo indicado en las Condiciones Técnicas.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
21	21	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	16. PERSONAL REQUERIDO	6. Gestor Técnico de Herramientas y Cloud	27	<p>Dice: Este puesto podrá ser cubierto por 2 profesionales. Estos dos profesionales cada uno debe cumplir con la formación profesional relacionada a la experiencia.</p> <p>Consulta: Sírvese confirmar que en caso se presenten dos profesionales, se podrá presentar de la siguiente forma:</p> <p>Especialista #1: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma. - Experiencia comprobada de 2 años, en el cargo de administración de herramientas ITSM.</p> <p>Especialista #2: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en nube pública. - Experiencia comprobada de 2 años de experiencia en la nube o solución elegida para los escritorios virtuales.</p>	<p>Se precisa que este puesto podrá ser cubierto por una sola persona que cumpla con los conocimientos y experiencia indicadas en las CT o por dos personas que cumplan con:</p> <p>- Primera persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma - Experiencia comprobada de 2 años administrando herramientas ITSM</p> <p>- Segunda persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la nube pública que se utilizará para brindar los servicios - Experiencia comprobada de 2 años administrando soluciones en la nube o solución elegida de escritorios virtualizados.</p>
22	22	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	2. COMPUTADORA PORTÁTIL	73	<p>Dice: Lector de huella digital integrado en el equipo</p> <p>Consulta: Sírvese confirmar que la huella digital podrá estar integrada en el botón de encendido, considerando que el botón de encendido es parte del case del equipo y no del teclado.</p>	Se confirma que adicionalmente el lector de huellas digitales puede estar en el botón de encendido del equipo
23	23	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes		71	<p>Dice: El contratista deberá asegurarse que los componentes de software que instalará como parte del servicio no consuman más allá del 25% de los recursos de CPU y memoria del equipo.</p> <p>Consulta: Sírvese confirmar que esta acreditación no será parte de la propuesta técnica sino durante la fase Pre-Operativa.</p>	Se confirma: De acuerdo con lo indicado en este Apéndice: "La medición se efectuará antes de entregar el equipo al usuario final y se efectuará con las propias herramientas del sistema operativo"
24	24	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes		71	<p>Dice: Licenciado e instalado con Windows 11 Profesional de 64 Bits. La licencia debe estar activa por lo menos durante la vigencia del contrato. A fin de asegurar la legalidad del uso del software indicado, antes de finalizar la Fase Pre-Operativa, EL CONTRATISTA deberá entregar a PETROPERÚ documentación o comunicación de Microsoft indicando que el licenciamiento que se le han otorgado pueden ser usados para brindar servicios a PETROPERÚ como parte del arrendamiento de estos equipos.</p> <p>Consulta: Sírvese confirmar que que la documentación que acredite la legalidad del uso del software se deberá presentar durante la fase Pre-Operativa.</p>	Se confirma. Una empresa adquiere la calidad de CONTRATISTA una vez que haya firmado un contrato con PETROPERÚ, y de acuerdo con el texto citado, el documento de acreditación deberá presentarse antes de finalizar la Fase Pre-Operativa, lo cual significa que se podrá efectuar desde el día siguiente de la firma del Contrato hasta el último día de la Fase Pre-Operativa.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
25	25	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	1. COMPUTADORAS PERSONALES 2. COMPUTADORES PORTATILES	71	<p>Dice: Licenciado e instalado con Windows 11 Profesional de 64 Bits. La licencia debe estar activa por lo menos durante la vigencia del contrato. A fin de asegurar la legalidad del uso del software indicado, antes de finalizar la Fase Pre-Operativa, EL CONTRATISTA deberá entregar a PETROPERÚ documentación o comunicación de Microsoft indicando que el licenciamiento que se le han otorgado pueden ser usados para brindar servicios a PETROPERÚ como parte del arrendamiento de estos equipos.</p> <p>Consulta: Teniendo en cuenta que el licenciamiento de Microsoft puede ser proporcionado por el fabricante de equipos en modalidad de OEM (Original Equipment Manufacturers). Sírvase confirmar que la acreditación de la legalidad de software (Windows 11 Profesional de 64 Bits) podrá ser emitida por el fabricante de los equipos.</p>	Se confirma que la carta de acreditación solicitada respecto a la legalidad de uso del sistema operativo podrá ser emitida por el fabricante de los equipos si es que se trata de una licencia de tipo OEM.
26	26	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	8. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN	2	8	<p>Dice: EL POSTOR deberá indicar los programas y herramientas de software que utilizará para brindar los servicios siguiendo las indicaciones del Formato N°04: Aplicaciones de EL CONTRATISTA y tomando en cuenta que estos programas y herramientas de software deberán dar soporte a las actividades que se indican en los Apéndices 5 y 9, cumplir con lo indicado en el capítulo 2 del Apéndice 7 y en los capítulos 4.2 y 4.3 del Apéndice 8 de las presentes condiciones técnicas. EL POSTOR deberá identificar y señalar claramente en su propuesta la cantidad, tipo, marca, modelo y características técnicas, funcionalidad, y/o versión del software propuesto.</p> <p>Para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas, EL POSTOR deberá adjuntar la documentación técnica, datasheets, brochures, manuales, guías o documento emitido por el fabricante de los productos ofrecidos. Para fines de aceptación de la propuesta, se podrá presentar la documentación técnica en su idioma original o acompañada de traducción simple al español.</p> <p>EL POSTOR debe asegurarse de incluir las características necesarias para que se identifique claramente lo propuesto. De no ser así, la propuesta será descalificada.</p> <p>Observación: Considerando que la documentación que acredite el cumplimiento técnico de los equipos de cómputo y escritorios virtuales se presenta durante la etapa de formalización de contrato. Sírvase por favor retirar de los requerimientos técnicos mínimos para la evaluación en el proceso de selección la documentación que acredite el cumplimiento de los programas y herramientas de software que se utilizará para brindar el servicio. Esta documentación deberá presentarse durante la etapa de formalización de contrato.</p>	No se confirma. Los equipos de cómputo de usuario final están indicados en el Apéndice 2 y 3 y por tanto no tienen relación con lo solicitado para este RTM el cual está referido a los Apéndices 5, 7, 8 y 9.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
27	27	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	8. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN	2	8	<p>Dice: EL POSTOR deberá indicar los programas y herramientas de software que utilizará para brindar los servicios siguiendo las indicaciones del Formato N°04: Aplicaciones de EL CONTRATISTA y tomando en cuenta que estos programas y herramientas de software deberán dar soporte a las actividades que se indican en los Apéndices 5 y 9, cumplir con lo indicado en el capítulo 2 del Apéndice 7 y en los capítulos 4.2 y 4.3 del Apéndice 8 de las presentes condiciones técnicas. EL POSTOR deberá identificar y señalar claramente en su propuesta la cantidad, tipo, marca, modelo y características técnicas, funcionalidad, y/o versión del software propuesto.</p> <p>Para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas, EL POSTOR deberá adjuntar la documentación técnica, datasheets, brochures, manuales, guías o documento emitido por el fabricante10 de los productos ofrecidos. Para fines de aceptación de la propuesta, se podrá presentar la documentación técnica en su idioma original o acompañada de traducción simple al español.</p> <p>EL POSTOR debe asegurarse de incluir las características necesarias para que se identifique claramente lo propuesto. De no ser así, la propuesta será descalificada.</p> <p>Consulta: Sirvase confirmar que la acreditación del cumplimiento podrá ser con documentación del fabricante y declaración jurada por parte del postor, debido que dentro de los apendices y capitulos indicados, existen muchos parrafos que no son ofrecidos por un fabricante, sino directamente por el postor.</p>	<p>No se confirma.</p> <p>Tomar en cuenta que este RTM está referido únicamente programas y herramientas que se utilizará para brindar los servicios y no a las actividades que se realizarán utilizando estos programas y herramientas. Tomar en cuenta también que se indica en el texto citado que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - estos programas y herramientas deberán dar soporte a las actividades que se indican en los Apéndices 5 y 9 (dar soporte no significa que cada actividad se realice con las herramientas). - estos programas y herramientas deben cumplir con lo indicado en el capítulo 2 del Apéndice 7 (descripción de características de la capa de seguridad para las herramientas de colaboración y productividad). - estos programas y herramientas deben cumplir con lo indicado en los capítulos 4.2 y 4.3 del Apéndice 8 (descripción de funcionalidades de las herramientas de gestión de equipos/dispositivos finales y de gestión y control de impresoras).
28	28	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Formato N°04: Aplicaciones138 de EL CONTRATISTA		267	<p>Dice: EL CONTRATISTA para proveer el software que se instalará en las máquinas de su propiedad que brindarán servicio a PETROPERÚ a través de la red, podrá utilizar el esquema que prefiera, mientras garantice el uso legal del software, para lo cual deberá acreditar mediante medioproductorio a PETROPERÚ la legalidad del mismo.</p> <p>Consulta: Sirvase confirmar que en caso se oferte un software libre/open source, se acreditará la legalidad del software mediante información pública de la web del fabricante de dicho software</p>	<p>Se confirma que para el caso de OpenSource se podrá acreditar la legalidad del software mediante información pública de la web del fabricante, tomando en consideración que para los casos que el uso comercial del software requiera de un pago, deberá incluir documento probatorio de haber efectuado el pago correspondiente que da el derecho de uso del software de manera comercial para brindar servicios a terceros. Asimismo, de acuerdo con lo indicado en el Capítulo 3.7 del Apéndice 2, se debe tomar en cuenta que "EL CONTRATISTA deberá proveer las licencias de software del sistema operativo de las máquinas que suministrará para la renovación tecnológica y para la implementación de los servicios y las licencias del software que incluya en su propuesta y que sean necesarios para dar cumplimiento a lo requerido en las presentes Condiciones Técnicas, además deberá cubrir los costos de mantenimiento de este software durante la vigencia del contrato".</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
29	29	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	8.	3	8	<p>Se indica: La Herramienta ITSM debe contar con la certificación PinkVerify emitida por Pink Elephant para las siguientes prácticas de ITIL4:</p> <p>Prácticas Generales: oGestión del Conocimiento (KM)</p> <p>Prácticas de Gestión de Servicios: oGestión de Requerimientos (SRM) oGestión de Incidentes (IIM) oGestión de Problemas (PM) oGestión de Cambios (CE) oService desk (SD) oGestión de Activos de TI (IAM) oGestión de la Configuración del Servicio (SCOM) oGestión del Catálogo de Servicios (SCM) oGestión de Niveles del Servicio (SLM)</p> <p>Debido a que los fabricantes de las herramientas ITSM certifican las buenas practicas de ITIL4 a traves de la certificación PinkVerify; con la finalidad de tener pluralidad de diversos fabricantes, sirvase confirmar que la Entidad aceptara herramientas con la ceriticación PinkVerify con nombres de buenas practicas Generales y de Gestión de servicios relacionadas a lo listado o en ingles inclusive.</p>	<p>De acuerdo con el anuncio publicado por PinkElephant en sus canales de Linkedin, PeopleCert, dueño de ITIL, ha decidido terminar el acuerdo de asociación con ellos con fecha efectiva 16.06.2023 (ver detalles en: https://www.linkedin.com/posts/pink-elephant_goodbye-itil-peoplecert-ends-partnership-activity-7064611922419093504-cDis?utm_source=share&utm_medium=member_android); por tanto a partir de esa fecha la certificación PinkVerify será solo de buenas prácticas de ITSM; pero ya no de ITIL4.</p> <p>En ese sentido, se precisa que este requerimiento de certificación PinkVerify será en las prácticas indicadas de ITSM. Adicionalmente, también se podrá presentar, en lugar de la certificación PinkVerify, la certificación ITIL-ATV (ITIL Accredited Tool Vendor) de People Cert que cubra las siguientes prácticas ITIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión del conocimiento - Gestión de requerimientos - Gestión de incidentes - Gestión de problemas - Habilitación de cambios - Gestión de la configuración del servicio - Gestión del catálogo de servicios - Gestión de niveles de servicio
30	30	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.7 Programas del Sistema	69	<p>Se indica: EL CONTRATISTA debe asegurarse de mantener actualizado el software base (sistema operativo y software de ofimática), tanto de las máquinas que proveerá como de las que serán transferidas para el servicio, a fin de reducir los expuestos de seguridad. Los costos asociados con las licencias que provea PETROPERÚ serán cubiertos por PETROPERÚ</p> <p>Sirvase confirmar la política de despliegue de parches en el parque microinformatico indicando la frecuencia por año.</p>	<p>La frecuencia de despliegue de los parches de seguridad a los que se refiere el texto citado depende de la criticidad de las vulnerabilidades que son atendidas con cada parche en cuestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoración crítica: no más de 15 días después de hacerse pública. - Valoración alta: no más de 30 días después de hacerse pública. - Valoración media: no más de 3 meses después de hacerse pública. - Valoración baja: no más de 6 meses después de hacerse pública.
31	31	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes		71	<p>Se indica: El contratista deberá asegurarse que los componentes de software que instalará como parte del servicio no consuman más allá del 25% de los recursos de CPU y memoria del equipo (prestar especial atención al MS Teams que suele consumir bastantes recursos de la RAM). La medición se efectuará antes de entregar el equipo al usuario final y se efectuará con las propias herramientas del sistema operativo.</p> <p>Sirvase confirmar que la medición del cumplimiento del 25% de consumo de CPU y memoria se realizará con la herramienta nativa del sistema operativo Task Manager a partir de la etapa de Pre-Operativa en adelante.</p>	<p>Dado que el requerimiento indica que es el Contratista quien debe asegurarse de que se cumplan los indicadores indicados en el texto citado, la medición del cumplimiento se efectuará a partir del inicio del contrato (inicio de la Fase Pre-Operativa). No se circunscribe la medición a ser realizada con una única herramienta del sistema operativo, sino que se indica que podría usarse cualesquiera o todas las herramientas que provea el sistema operativo para este fin. El detalle de cómo se efectuará la medición deberá acordarse durante la fase pre-operativa.</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
32	32	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	1	85	<p>Se indica: Asimismo, EL CONTRATISTA deberá proveer un enlace comunicación segura entre el local donde opera la Mesa de Servicios y el nodo de comunicaciones de la Oficina Principal de PETROPERÚ – San Isidro y entre el local donde opere la Mesa de Servicios y el nodo de comunicaciones del Edificio Administrativo de Talara. PETROPERÚ proveerá el housing, sin costo, para los equipos de comunicaciones del proveedor de telecomunicaciones que el Contratista contrate para brindar los enlaces solicitados.</p> <p>Sírvase confirmar que PETROPERU provea el cableado, puertos en switch de comunicación y transceivers necesarios para interconectar los enlaces que provea el POSTOR.</p>	No se confirma. PETROPERÚ solo proveerá un puerto RJ45 en un patch panel que reflejará el puerto del switch correspondiente tanto en Talara como en OFP. El cableado desde ese patch panel hacia y los transceivers requeridos para conectar los enlaces deberán ser provistos por el Contratista.
33	33	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.4.Soporte a Usuarios en las Aplicaciones	91	<p>Se indica: Los problemas y requerimientos que deberán ser atendidos por el agente de Mesa de Servicios encargado de este soporte son: a.Acceso al sistema o solución, verificación de la conectividad. b.Resolución de dudas de funcionamiento operativo. c.Verificación de la conexión al sistema. d.Verificación de procesos activos. e.Recepción de problemas relacionados con reportes o impresiones. f.Identificación de mensajes de error de los sistemas usados en PETROPERÚ con el fin de apoyar en la obtención de la solución.</p> <p>Sírvase confirmar que los problemas y requerimientos listados en este acápite son los únicos que serán atendidos por El nivel 0 y 1 de la Mesa de Servicios</p>	No se confirma. Como parte de la estrategia de Gestión de Innovación y Automatización (ver capítulo 10 del Apéndice 9) y en cumplimiento de los acuerdos de soporte PMI1N, PMTA, MPT y OTA (ver Apéndice 1), es posible que aparezcan otro tipo de tickets que sean atendidos por el nivel 0 y el nivel 1 respectivamente.
34	34	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.4.Soporte a Usuarios en las Aplicaciones	92	<p>Se indica: El nivel 0 y 1 de la Mesa de Servicios será atendido por EL CONTRATISTA El nivel 2 será atendido por el proveedor del Servicio de Administración de Aplicaciones u otros Grupos Solucionadores de PETROPERÚ, según sea el caso.</p> <p>Sírvase confirmar que los escalamientos a nivel 2 serán a través de algún personal de la entidad o será de manera directa al proveedor del Servicio de Administración de Aplicaciones u otros Grupos Solucionadores de PETROPERÚ</p>	El escalamiento será a través de la Herramienta ITSM, directamente al grupo solucionador correspondiente, incluyendo al Contratista del servicio de Administración de Aplicaciones.
35	35	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.2.2. b)	104	<p>Se indica: Es responsabilidad del CONTRATISTA calcular el tamaño de las imágenes de software de los equipos de cómputo. Se requiere gestionar por lo menos 2 imágenes por cada tipo diferente de equipos de cómputo, ya sea físico o virtual, una la imagen actualmente instalada y otra que corresponda con la imagen recientemente aprobada con la que se debe actualizar los equipos.</p> <p>Sírvase confirmar que PETROPERU aprovisionará las capacidades de almacenamiento donde se guardarán todas las imágenes de software de cada tipo de equipo de cómputo.</p>	No se confirma. De acuerdo con lo indicado en el capítulo 3.1 del Apéndice 2: "EL CONTRATISTA deberá proveer las licencias de software del sistema operativo de las máquinas que suministrará y deberá cubrir los costos de mantenimiento de este software durante la vigencia del contrato; así como todos los equipos requeridos por su personal para dar soporte adecuado a la totalidad de servicios requeridos en las Condiciones Técnicas, incluido los equipos que soporten adecuadamente las herramientas de gestión necesarias para la administración de los servicios. La cuantificación de estos equipos debe ser realizada por EL POSTOR. Asimismo, proveerá los programas del sistema necesario para la operatividad de estas máquinas"

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
36	36	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	116	<p>Se indica:</p> <p>Actualmente nuestro TENANT en Microsoft de PETROPERÚ está conectado con nuestro directorio activo (AD cuyo nivel funcional es 2012) y dentro de ese mismo esquema se tiene el AD Connect y el ADFS, estos dos componentes están dedicados a la conexión de nuestras herramientas de la suite de Microsoft e integración de otras aplicaciones, para lo cual EL CONTRATISTA deberá administrar funcionalmente tanto el AD Connect como el ADFS, brindando adicionalmente el soporte correspondiente frente a requerimientos e incidentes. En el caso de soporte a nivel de infraestructura (servidor y sistema operativo) lo brindará el Servicio de Gestión Operativa TIC (cuyo Contratista actual es Kyndryl).</p> <p>Sírvase confirmar que no existe algún servidor con el rol de EDGE en la arquitectura actual de correo de O365 que gestione el flujo de correos ante un escenario híbrido. En caso que existiera confirmar si también a nivel de aplicativo el Postor lo gestionara o será parte del servicio de Gestión Operativa TIC.</p>	Se confirma. PETROPERÚ no tiene un escenario híbrido: todas sus casillas de correo están en el Tenant de MS 365 en la nube; por lo que no cuenta con Edge Transport Servers.
37	37	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	116	<p>Se indica:</p> <p>Actualmente nuestro TENANT en Microsoft de PETROPERÚ está conectado con nuestro directorio activo (AD cuyo nivel funcional es 2012) y dentro de ese mismo esquema se tiene el AD Connect y el ADFS, estos dos componentes están dedicados a la conexión de nuestras herramientas de la suite de Microsoft e integración de otras aplicaciones, para lo cual EL CONTRATISTA deberá administrar funcionalmente tanto el AD Connect como el ADFS, brindando adicionalmente el soporte correspondiente frente a requerimientos e incidentes. En el caso de soporte a nivel de infraestructura (servidor y sistema operativo) lo brindará el Servicio de Gestión Operativa TIC (cuyo Contratista actual es Kyndryl).</p> <p>Sírvase confirmar que el proveedor actual del Servicio de Gestión Operativa TIC será responsable de realizar el upgrade o implementación de las aplicaciones AD Connect, ADFS, Edge a nuevas versiones ante los escenarios de upgrade funcional a versiones superiores o realice un upgrade de sistema operativo..</p>	No se confirma. De acuerdo con el texto citado en la consulta, solo en caso de soporte a nivel infraestructura o sistema operativo, éste será brindado por el contratista de Gestión Operativa TIC.
38	38	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	116	<p>Se indica:</p> <p>Actualmente este sub servicio es brindado por la empresa SEIDOR quien participará en la Transferencia de los mismos al nuevo CONTRATISTA, SEIDOR como parte de sus soluciones en la parte de seguridad consideró PROOFPOINT y en la parte de Backup VEEAM. La suscripción de la capa de seguridad y de las licencias de Veeam están a nombre de PETROPERÚ, mientras que la IaaS usada por los servicios de backup están a nombre del contratista actual de dichos servicios. En ese sentido, solo las suscripciones que están a nombre de PETROPERÚ podrán ser transferidas tal cual al nuevo CONTRATISTA. Ya sea que el nuevo CONTRATISTA mantenga la misma solución o no, la información respaldada será migrada a la infraestructura en la nube que defina el CONTRATISTA. Estos trabajos de migración estarán a cargo de PETROPERÚ y el proveedor actual de este servicio.</p> <p>Sírvase confirmar las capacidades actuales de infraestructura como servicio (IaaS) usadas para los servicios de backup. (Instancias, Storage)</p>	Sírvanse referir a la información proporcionada en el Apéndice 13 de las CT.
39	39	Canvia	-	-	-	-	-	-	Esta consulta no aparece en lo presentado en la mesa de partes por la empresa AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.; por lo que no hay respuesta que dar al respecto.
40	40	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 13: Cifras Estadísticas del Actual Contrato	Cantidad de tickets registrados mensualmente según su origen	215	<p>Sobre los tickets según su origen con "Monitoreo automatizado" favor aclarar quienes los generan?, quienes ejecutan.</p>	Estos tickets son generados por la consola centralizada de eventos, herramienta provista por el Contratista del servicio Gestión Operativa TIC, la cual, según lo indicado en el capítulo 8.1 del Apéndice 9 debe recibir información de eventos de sus propios servicios y de los servicios de otros contratistas de PETROPERÚ y generar las alertas correspondientes que pueden convertirse en tickets de acuerdo con reglas de negocio establecidas por cada contratista.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
41	41	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 11: Localidades de usuario final	Localidades de Usuario Final	206	Para las Sedes indicadas como "6.Comercialización" para diferentes ubicaciones en el país, favor indicar de cuantos equipos / personas trabajan en estas sedes	Sírvanse referirse a lo indicado a este respecto en el capítulo 3.1.11 del Apéndice 5.
42	42	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 11: Localidades de usuario final	Localidades de Usuario Final	206	Para las Sedes indicadas como "6.Comercialización" para diferentes ubicaciones en el país, favor indicar el promedio de tickets que suman entre estas sedes al mes, tanto en general como para el Soporte en sitio	Sírvanse referirse al Apéndice 13.
43	43	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 13: Cifras Estadísticas del Actual Contrato	Incidentes por Localidad geográfica	218	Solo se indica la estadística de Incidentes, se requiere saber sobre la estadística de requerimientos	Sírvanse revisar las estadísticas correspondientes en el Apéndice 13 de las CT donde se incluyó lo solicitado.
44	44	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 13: Cifras Estadísticas del Actual Contrato	Incidentes por sede funcional	220	Solo se indica la estadística de Incidentes, se requiere saber sobre la estadística de requerimientos	Sírvanse revisar las estadísticas correspondientes en el Apéndice 13 de las CT donde se incluyó lo solicitado.
45	45	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 13: Cifras Estadísticas del Actual Contrato	Incidentes por grupo solucionador	221	Solo se indica la estadística de Incidentes, se requiere saber sobre la estadística de requerimientos	Sírvanse revisar las estadísticas correspondientes en el Apéndice 13 de las CT donde se incluyó lo solicitado.
46	46	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase confirmar, ¿La totalidad de las llamadas recibidas por Mesa de Ayuda será a través la línea 0800?	Eso dependerá de la arquitectura que el Contratista implemente para brindar los servicios.
47	47	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	¿El proveedor actual cuenta con una integración de centrales vía los enlaces y adicionalmente una línea 0800?	No, actualmente solo cuenta con dos líneas 0800 (una activa y la otra de respaldo). A inicios del contrato si tenía integración entre su central y la nuestra a través de una troncal SIP.
48	48	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	¿El proveedor actual recibe todas las llamadas a través de la línea 0800?	Actualmente si.
49	49	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	¿Cantidad aproximadas de llamadas que ingresan a través de la línea 0800?	Sírvanse revisar las estadísticas correspondientes en el Apéndice 13 de las CT.
50	50	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	¿Cantidad aproximada de minutos que ingresan a través de la línea 0800?	Sírvanse revisar las estadísticas correspondientes en el Apéndice 13 de las CT.
51	51	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	¿Cual es el promedio de minutos mensual de llamadas recibidas por la línea 0800?	Sírvanse revisar las estadísticas correspondientes en el Apéndice 13 de las CT donde se incluyó lo solicitado.
52	52	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase confirmar, ¿Cuál es el SLA esperado para el servicio 0800?	Sírvanse revisar las estadísticas correspondientes en el Apéndice 13 de las CT donde se incluyó lo solicitado.
53	53	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase confirmar, ¿La línea 0800 estará disponible para todos los usuarios o solo para un grupo específico de PETROPERÚ.	Estará disponible para todos los usuarios de PETROPERÚ
54	54	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase confirmar, ¿El proveedor debe contratar la línea 0800 a un Carrier homologado por PETROPERÚ?	PETROPERÚ no cuenta con carrier homologado para ningún servicio de comunicaciones. En ese sentido, corresponde al Contratista determinar el servicio a contratar tomando en cuenta que debe cumplir con las actividades, funcionalidades y acuerdos de soporte asociados a este requerimiento.
55	55	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase confirmar, ¿Las llamadas realizadas por el anexo interno pueden ser transferidas a un numero público fijo de EL PROVEEDOR como reemplazo de la línea 0800?	No se confirma. Aunque técnicamente factible, se ha descartado esta opción a fin de evitar complejidad en el cálculo de los indicadores asociados a las llamadas a la Mesa de Servicios Digitales.
56	56	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase confirmar, ¿Es factible realizar la integración de centrales telefónicas PETROPERÚ-PROVEEDOR a través de los enlaces de datos (SIP Trunk códec G.729) para la recepción de llamadas a Mesa de Ayuda?	De acuerdo con lo indicado en las notas de pie de página que se desprenden del texto del numeral 3.1.1, se cuenta con las facilidades técnicas para poder efectuar este tipo de integración.
57	57	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase informar, ¿Actualmente existe alguna derivación de llamadas a Mesa de Ayuda a través de los enlaces de datos?	Actualmente no. Pero al inicio del actual contrato si lo hubo.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
58	58	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase confirmar, ¿Solo existirá conexión de voz hacia una sola central telefónica de PETROPERÚ?	De optarse por efectuar integración con la central de Petroperú en OFP, también se requerirá efectuar la misma integración con la central de Talara a fin de que pueda usarse como contingencia en caso de caída de la central de OFP.
59	59	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase detallar, la marca, modelo y versión de la central Telefónica y de sus componentes (SBC, y/o AUDIOCODES) de PETROPERÚ que se integrará con la central telefónica del PROVEEDOR	Sírvanse referirse al Apéndice 22 de las CT.
60	60	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase confirmar, ¿PETROPERÚ se encargara de realizar las configuraciones y pruebas requeridas dentro de su central telefónica, de manera que permita realizar la integración con la central telefónica del Proveedor?	Se confirma que PETROPERÚ se encargará de realizar las configuraciones correspondientes en su central telefónica a fin de lograr la integración con la central telefónica del Contratista, siempre que se cuente con las facilidades del caso para ello. Las funcionalidades de interconexión soportadas por la central telefónica de PETROPERÚ se detallan en las notas a pie de página del numeral 3.1.1 del Apéndice 5 y en el Apéndice 22 de las CT.
61	61	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase confirmar, ¿PETROPERÚ asumirá todo el costo de adición y configuración de HW / SW / Licenciamientos SIP / Códecs u otras licencias en su central telefónica, en caso no cuente con lo necesario para la interconexión con el PROVEEDOR ?	No se confirma. PETROPERÚ solo proveerá la configuración de la interconexión entre centrales si las facilidades técnicas requeridas están actualmente soportadas. El detalle de lo que está soportado actualmente por las centrales de PETROPERÚ se encuentra indicado en las notas a pie de página del numeral 3.1.1 del Apéndice 5 y en el Apéndice 22 de las CT.
62	62	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvase confirmar, ¿Que el servicio de llamadas externas (celulares, fijos, nacionales e internacional) desde la mesa de ayuda hacia los colaboradores y/o proveedores, será brindado a través de la infraestructura de PETROPERÚ?	No se confirma.
63	63	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	Descripción del servicio	82	Sírvase confirmar la dirección de las sedes para la instalación de los enlaces de datos: Sede OFP, Avenida Enrique Canaval Moreyra 150, San Isidro, Lima Sede Talara: Complejo Refinería, Talara. Lote 1 de Talara, alledaña a la refinería.	Las direcciones a tomar en cuenta son las indicadas en los puntos 1. y 2.1 del Apéndice 11 de las CT.
64	64	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	Descripción del servicio	82	Sírvase confirmar que los enlaces de datos serán de tipo Punto a Punto (Sede PROVEEDOR a Sede PETROPERÚ)	Siendo que la conexión es requerida para tener escenarios de contingencia ante caídas de la central telefónica de OFP, los enlaces de datos podrán ser punto punto, una IP VPN MPLS o cualquier otra tecnología que permita el manejo de contingencia.
65	65	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	Descripción del servicio	82	Sírvase confirmar, ¿El PROVEEDOR debe contratar los enlaces a un Carrier homologado por PETROPERÚ o puede utilizarse a cualquier Carrier definido por el PROVEEDOR?	PETROPERÚ no cuenta con carrier homologado para ningún servicio de comunicaciones. En ese sentido, corresponde al Contratista determinar el servicio a contratar tomando en cuenta que debe cumplir con las actividades, funcionalidades y acuerdos de soporte
66	66	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	Descripción del servicio	82	Sírvase confirmar, ¿PETROPERÚ proveerá las facilidades técnicas, configuraciones y/o licenciamientos necesarias en su entorno de seguridad para establecer el enlace de voz/datos con el Proveedor?	Se confirma que en caso que el contratista opte por la integración entre las centrales telefónicas, PETROPERÚ proveerá de las facilidades técnicas que se indican en las notas a pie de página del numeral 3.1.1 del Apéndice 5 y las que se indican en el Apéndice 22, así como las configuraciones necesarias en sus centrales telefónicas a fin de lograr la integración.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
67	67	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	Descripción del servicio	82	Sírvase confirmar, ¿El acceso a internet de los Analistas N1, N2 y N3 será a través de la arquitectura y políticas de PETROPERÚ?	Solo se brindará acceso a internet al personal que el contratista destaque para trabajar en las sedes de Petroperú. Este acceso seguirá las políticas y arquitectura de seguridad de PETROPERÚ. Si el Contratista considera que su personal requiere de un acceso irrestricto a Internet, entonces podrá contratar su propia salida a internet en cada sede y se les asignará un segmento separado del resto de la red de la empresa. En ningún caso se permitirá que accedan al internet usando modems USB conectados a los equipos que a su vez estén conectados a la red de Petroperú.
68	68	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	Descripción del servicio	82	Sírvase confirmar, ¿Es necesario que la Mesa de Ayuda cuente con un site Redundante	El Contratista deberá definir la estrategia que utilizará para asegurar los servicios brindados. PETROPERÚ no tienen ningún requerimiento en particular al respecto, salvo que se cumpla con los acuerdos de soporte y los demás requerimientos establecidos en las CT.
69	69	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 21: Diagramas de la red WAN de PETROPERÚ		254	Confirmar si PETROPERU, puede brindar las facilidades de acceso y/o autorización para una visita del carrier del enlace a la Sede Talara	Si se confirma. Sírvase referirse al numeral 23 de las CT por las indicaciones para efectuar las coordinaciones del caso.
70	70	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 21: Diagramas de la red WAN de PETROPERÚ		254	Sírvase a confirmar ¿Cuántos metros hay desde la entrada de la SEDE Talara hasta el lugar donde se tendría que conectar el equipo y el enlace?	El equipo y enlace debe colocarse en el quinto piso del edificio administrativo de Refinería Talara. El recorrido desde la puerta de entrada que da a la calle hasta el punto indicado es de aproximadamente 250m.
71	71	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 21: Diagramas de la red WAN de PETROPERÚ		254	Sírvase indicar las coordenadas de las 02 sedes donde se instalarán los enlaces dedicados punto a punto.	Las direcciones a tomar en cuenta son las indicadas en los puntos 1. y 2.1 del Apéndice 11 de las CT.
72	72	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 21: Diagramas de la red WAN de PETROPERÚ		254	Sírvase indicar si el carrier de enlace debe realizar obras de canalización dentro de la sede Talara para la instalación del enlace.	No se requiere obras de canalización dentro del Edificio Administrativo de la Refinería Talara: se cuenta con buzón de ingreso y canalización vertical hasta el centro de datos en el 5to piso del edificio.
73	73	Canvia	Seguros	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	11	Pólizas	12	En el Numeral 11 se solicita una Póliza de Responsabilidad Civil Profesional - Errores y/o Omisiones, cuya descripción indica: "La póliza debe considerar los Perjuicios económicos que sufra PETROPERU debido a un mal trabajado efectuado por el CONTRATISTA, incluyendo multas y penalidades.". Por favor aclarar que las multas y penalidades se refieren a aquellas impuestas por PETROPERÚ al Contratista en virtud del contrato y no a multas o penalidades impuestas por terceros. Esto debido a que las aseguradoras no pueden cubrir multas impuestas por terceros a PETROPERU.	Se precisa que el texto citado quedará como sigue: "La póliza debe considerar los Perjuicios económicos que sufra PETROPERU debido a un mal trabajo efectuado por el CONTRATISTA, incluyendo multas y penalidades. Sin embargo, bajo el entendimiento de que no es común el aseguramiento de multas y penalidades, la póliza podrá no incluirlos, siempre que las multas y penalidades a las que sea sujeto PETROPERÚ debido a un mal trabajo del CONTRATISTA sean asumidas directamente por el CONTRATISTA." Asimismo, se precisa que la penúltima viñeta del numeral 17.3 de las CT quedará redactada como sigue: "- Es responsabilidad del CONTRATISTA obtener coberturas adicionales, a las señaladas anteriormente, cuando sea aplicable. La no contratación de las pólizas necesarias y adicionales no libera de responsabilidad al CONTRATISTA por los daños ocasionados a PETROPERÚ S.A. y/o a cualquier tercero que se vea afectado, siempre que le sean imputables, incluyendo multas y penalidades que se impongan a PETROPERÚ por un mal trabajo del CONTRATISTA. "

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
74	74	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	17	Responsabilidad	30	<p>En relación a los daños y perjuicios que surjan en virtud del contrato, solicitamos limitar la responsabilidad de las partes. La cláusula de responsabilidad no distingue si el origen del daño es la culpa leve, culpa grave o dolo de la parte que incumple. Al respecto, debemos señalar que si el daño se origina en la culpa grave o dolo no cabe limitar la responsabilidad de las partes. En cambio, cuando la responsabilidad es producto de la culpa leve de las partes, la responsabilidad no es ilimitada. Así, el Artículo 1321 del Código Civil señala que “Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída.” Como puede apreciarse, la norma es contundente en señalar que los daños por los que responderá la parte que actúa con culpa leve deben limitarse al monto que se podía prever cuando se contrajo la obligación que, en nuestro caso, sería la firma del contrato. Considerando lo indicado por el Código Civil, solicitamos que la responsabilidad de las partes se limite al valor del contrato original, suscrito por las partes. Sustentamos nuestra solicitud en lo siguiente:</p> <p>1.El Artículo 1328 del Código Civil permite a las partes limitar la responsabilidad en los casos de culpa leve. Es decir, nuestro pedido no obedece a un razonamiento arbitrario sino que tiene amparo legal. Tan es así que muchas entidades públicas han limitado la responsabilidad del contratista, incluso sin necesidad de ser requerido en la etapa de consultas.</p> <p>2.Las Bases deben fomentar la mayor concurrencia de postores. Es una practica usual en la industria de Tecnologías de la Información, por la misma naturaleza de los servicios, que los proveedores limiten su responsabilidad a un porcentaje del valor del contrato que permita controlar el riesgo y ofertar un mejor precio. Es lógico que si el postor puede contingenciar desde un inicio la responsabilidad máxima, podrá ofertas precios más bajos en beneficio de la Entidad.</p> <p>3.Sin perjuicio de lo anterior, también se debe considerar que los postores son personas jurídicas de responsabilidad limitada que responden hasta donde alcance su patrimonio. Es decir, no se ‘puede extender la responsabilidad a los socios, directores o representantes del proveedor. En ese sentido, queda claro que la responsabilidad de los postores siempre estará limitada.</p> <p>Por lo anterior, consideramos que es razonable limitar la responsabilidad de las partes al valor del contrato original que se suscriba.</p>	<p>No se acepta el pedido.</p> <p>Tal como discute en la consulta, el resarcimiento ante una culpa leve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se limita al que podía preverse al tiempo en que fue contraída (al momento de la firma del contrato). - es usual que se limite la responsabilidad a un porcentaje del valor del contrato que permita controlar el riesgo. <p>En ese sentido, dado que el servicio de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales involucra componentes cuya implementación y operación no se ha solicitado ni se ha brindado previamente a PETROPERÚ, no se cuenta con una experiencia previa que permita evaluar objetivamente el riesgo y por tanto no hay forma de prever el posible resarcimiento en un caso de culpa leve.</p>
75	75	Canvia	Administrativa	Proforma de contrato	8.1	Resolución de contrato	4	El literal b.4 del Numeral 8.1, Cláusula Octava, señala que PETROPERÚ puede resolver el contrato en cualquier momento y sin expresión de causa. Solicitamos eliminar este literal b.4 ya que genera incertidumbre en los postores, considerando la inversión a realizar en el proyecto, o en todo caso precisar que esto solo ocurrirá por razones de interés público.	Se confirma que se aceptará lo solicitado. Debido a ello, se retirará el literal b.4 del numeral 8.1 de la Cláusula 8 de la Proforma del contrato y se hace la siguiente precisión en el numeral 19 de las CT: "El Contrato podrá ser resuelto de conformidad con lo indicado en el Artículo 76 del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ exceptuando la causal iv) del literal b. de este Artículo "
76	76	Canvia	administrativa	Proforma de contrato	8.1	Resolución de contrato	4	El literal b.4 del Numeral 8.1, Cláusula Octava, señala que PETROPERÚ puede resolver el contrato en cualquier momento y sin expresión de causa. Solicitamos aclarar que si Petroperú decide mantener este numeral, se reconocerá la inversión que el contratista ha realizado para la prestación de servicios durante la vigencia del contrato, con la finalidad de no afectar financieramente a las partes,	Se confirma que se aceptará lo solicitado. Debido a ello, se retirará el literal b.4 del numeral 8.1 de la Cláusula 8 de la Proforma del contrato y se hace la siguiente precisión en el numeral 19 de las CT: "El Contrato podrá ser resuelto de conformidad con lo indicado en el Artículo 76 del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ exceptuando la causal iv) del literal b. de este Artículo "
77	77	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	82	Sírvase confirmar, ¿La toma de control remoto de las estaciones de los colaboradores de PETROPERU será a través del enlace de datos entre PETROPERU y El Contratista o por la Internet?	La toma de control remoto se efectuará a través del enlace de datos entre PETROPERÚ y el Contratista.
78	78	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Herramienta de Gestión de Equipos Finales (Computadoras de escritorio y portátiles, móviles) ¿Cuántos y que campos quieren que se repliquen?	Se debe tomar en cuenta que la herramienta de gestión de equipos finales también será provista por el Contratista (ver capítulo 4.2 del Apéndice 8 de las CT) por lo que podrá determinar la estrategia adecuada para esta integración.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
79	79	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Herramienta de Gestión de Equipos Finales (Computadoras de escritorio y portátiles, móviles) ¿La integración será bidireccional? De no ser así detallar el sentido de la integración	Se debe tomar en cuenta que la herramienta de gestión de equipos finales también será provista por el Contratista (ver capítulo 4.2 del Apéndice 8 de las CT) por lo que podrá determinar la estrategia adecuada para esta integración.
80	80	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Descubrimiento e inventariado de impresoras de red ¿Cuántos y que campos quieren que se repliquen?	Se debe tomar en cuenta que la herramienta de gestión y control de impresoras también será provista por el Contratista (ver capítulo 4.3 del Apéndice 8 de las CT) por lo que podrá determinar la estrategia adecuada para esta integración.
81	81	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Herramienta de Monitoreo y eventos OMNIBUS Herramienta de Monitoreo del Rendimiento de Aplicaciones (APM) – DYNATRACE Especificar que tipo de integracion necesitan	Ambas herramientas generan alertas, una (Netcool Omnibus) es una consola centralizada de eventos y la otra (Dynatrace) es un gestor de rendimiento de aplicaciones. En ese sentido se espera que las alertas de ambas herramientas asociada a la lógica de negocio que se discutirá durante la Fase Pre-Operativa pueden generar de manera automática tickets de incidentes, requerimientos o cambios y asignarlas al grupo solucionador que corresponde en la Herramienta ITSM. El detalle de campos e información necesaria en cada caso será coordinado durante la Fase Pre-Operativa.
82	82	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Herramienta de Monitoreo y eventos OMNIBUS Herramienta de Monitoreo del Rendimiento de Aplicaciones (APM) – DYNATRACE Especificar que tipo de integracion necesitan	Ambas herramientas generan alertas, una (Netcool Omnibus) es una consola centralizada de eventos y la otra (Dynatrace) es un gestor de rendimiento de aplicaciones. En ese sentido se espera que las alertas de ambas herramientas asociada a la lógica de negocio que se discutirá durante la Fase Pre-Operativa pueden generar de manera automática tickets de incidentes, requerimientos o cambios y asignarlas al grupo solucionador que corresponde en la Herramienta ITSM. El detalle de campos e información necesaria en cada caso será coordinado durante la Fase Pre-Operativa.
83	83	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Herramienta de Monitoreo y eventos OMNIBUS Herramienta de Monitoreo del Rendimiento de Aplicaciones (APM) – DYNATRACE ¿Cuántos y que campos quieren que se repliquen?	Se deberá incluir en el ticket automáticamente generado toda la información necesaria para que el grupo solucionador al que se asigne pueda dar la atención del caso. El detalle de campos e información necesaria en cada caso será coordinado durante la Fase Pre-Operativa.
84	84	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Herramienta de Monitoreo y eventos OMNIBUS Herramienta de Monitoreo del Rendimiento de Aplicaciones (APM) – DYNATRACE •¿Qué tipo de API tienen sus sistemas a integrar? Detallar por cada uno •¿Cuál es el método de autenticación que manejan? Detallar por cada uno •¿Qué tipo de formato utilizan para los request y response JSON o XML? •¿Qué métodos soporta? ¿Post, Put, Get, Delete? •¿Sus APIs están expuestas a internet o están disponibles dentro de una network?	No nos parece que ése sea la forma adecuada de hacer la integración, toda vez que serán los eventos que se detecten en las herramientas citadas en la consulta los que produzcan la integración, consumiendo más bien las API o Webservices que exponga la herramienta ITSM para crear de manera automática los tickets asociados a los eventos mencionados. En todo caso, sea una forma u otra, los detalles de la integración deberán ser coordinados durante la Fase Pre-Operativa.
85	85	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Solución de Gestión de Identidades y Acceso – IAM •Especificar que tipo de integracion necesitan?	En cuanto PETROPERÚ implemente una solución de Gestión de Identidades y Acceso, los perfiles y la gestión de los accesos a la herramienta ITSM también deberán ser gobernados por la herramienta IAM que haya implementado PETROPERÚ.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
86	86	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Solución de Gestión de Identidades y Acceso – IAM •Especificar los campos que requieren integrar	El detalles de esta información se revisará durante el proyecto de implementación de la solución IAM. En este momento al no contar aún con la herramienta en cuestión no es posible brindar esta información.
87	87	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Solución de Gestión de Información y Eventos de Seguridad – SIEM •Especificar que tipo de integracion necesitan?	Se requiere que la herramienta ITSM pueda enviar información de eventos y logs a la solución SIEM que vaya a implementar PETROPERÚ durante la vigencia del Contrato. El detalle de cómo se efectuará este intercambio de información será definido durante la ejecución del proyecto de implementación del SIEM
88	88	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Solución de Gestión de Información y Eventos de Seguridad – SIEM •Especificar los campos que requieren integrar	Se requiere que la herramienta ITSM pueda enviar información de eventos y logs a la solución SIEM que vaya a implementar PETROPERÚ durante la vigencia del Contrato. El detalle de cómo se efectuará este intercambio de información será definido durante la ejecución del proyecto de implementación del SIEM
89	89	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Especificar que campos del Tivoly Directory Server desean que se replique.	La integración bidireccional solicitada con el AD y con el TDS es para que, de acuerdo con lo indicado en el capítulo 3.1 del Apéndice 5, el nivel 0 (automatización) de la mesa de servicio puede efectuar el reseteo de las contraseñas en los diferentes directorios en las que están definidos. Posteriormente esta funcionalidad también se tendrá que hacer extensiva con la solución IAM que implemente PETROPERÚ. Adicionalmente también se requiere que la herramienta ITSM haga uso del AD para la autenticación.
90	90	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Especificar si el Tivoly Directory Server esta en nube o en onpremise	Se encuentra On Premise hospedado en el centro de cómputo del contratista de los servicios de Hosting Administrado de Aplicaciones.
91	91	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14. INTEGRACIONES	140	Especificar si el Tivoly Directory Server esta en nube o en onpremise	Se encuentra On Premise hospedado en el centro de cómputo del contratista de los servicios de Hosting Administrado de Aplicaciones.
92	92	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 13: Cifras Estadísticas del Actual Contrato	Toda la información presentada.	209	Sólo se indica la información de los últimos años. Sírvase compartir la información de todos los años del servicio actual desde su inicio, incluyendo contrato actual y adendas de toda la información y gráficos presentados.	Sírvanse revisar las estadísticas correspondientes en el Apéndice 13 de las CT donde se incluyó lo solicitado.
93	93	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 13: Cifras Estadísticas del Actual Contrato	Cantidad de tickets escalados y atendido por el nivel 2 – soporte en sitio	210	En la sección: Cantidad de tickets escalados y atendido por el nivel 2 – soporte en sitio Sírvase agregar la cantidad de tickets atendidos en todas las sedes durante todo el contrato y adendas. Considerar además, cantidad de ticket resueltos de manera presencial y cuántos de manera remota (inclusive de manera remota por soporte en sitio).	Sírvanse revisar las estadísticas correspondientes en el Apéndice 13 de las CT donde se incluyó lo solicitado.
94	94	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 13: Cifras Estadísticas del Actual Contrato	Estadísticas de SAFC x hora del mes de Enero de 2023	226	En el gráfico Estadísticas de SAFC x hora del mes de Enero de 2023, sírvase presentar la información de todo el contrato y adendas.	Sírvanse revisar las estadísticas correspondientes en el Apéndice 13 de las CT donde se incluyó lo solicitado.
95	95	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.2.1.Soporte en Sitio del Hardware y Software	102	Se lee: Tratándose de pérdida, hurto o robo de equipos de propiedad del Contratista mientras estén bajo la custodia de usuarios de PETROPERÚ, PETROPERÚ hará uso de su seguro corporativo para reponer al Contratista el valor monetario correspondiente a la fecha según la aseguradora. Sírvase brindar la información de los casos presentados durante todo el contrato y adendas.	No se puede compartir la información solicitada, toda vez que este requerimiento no está contemplado en el contrato actual.
96	96	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	2. COMPUTADORA PORTÁTIL	72	Dice: Monitor De 14 a 15,6, Consulta: Sírvase aclarar que se refieren al tamaño de la pantalla integrada del equipo “Computadora Portatil” y no a un monitor externo.	Se confirma que se refiere a la pantalla que viene integrada a la laptop y no un monitor externo.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
97	97	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2. Máquinas de EL CONTRATISTA para la Renovación Tecnológica de equipos	63	Dice: Monitor LCD LED 17 Consulta: Indicar que se aceptaran monitores de 17" o de superior tamaño de pantalla con aspecto ratio de 5:4 o 16:9 tal cual el estándar de la industria	Se confirma que se aceptará también la resolución 16:9. En cuanto al tamaño, la especificación mínima requerida es 17" de tamaño; por lo que se aceptará las propuestas que la cumplan, la mejoren o la superen.
98	98	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2. Máquinas de EL CONTRATISTA para la Renovación Tecnológica de equipos	63	Dice: Monitor LCD LED 23 Consulta: Indicar que se aceptaran monitores de 23" o de superior tamaño de pantalla	En cuanto al tamaño, la especificación mínima requerida es 23" de tamaño; por lo que se aceptará las propuestas que la cumplan, la mejoren o la superen. Asimismo, a fin de homologar las especificaciones con los monitores de 17", también se aceptarán ratios de 5:4 o de 16:9 para estos monitores.
99	99	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	2.1. Plataforma de Seguridad para Correos Electrónicos	120	La solución de Plataforma de Seguridad para Correos Electrónicos, sirvase indicar cuantas políticas asociadas se tiene hasta la fecha.	A la fecha se cuenta con 65 políticas de seguridad a nivel del correo electrónico
100	100	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	2.1. Plataforma de Seguridad para Correos Electrónicos	122	La solución de Plataforma Cloud Access Security Broker (CASB), sirvase indicar cuantas políticas asociadas se tiene hasta la fecha.	Se cuenta con 68 reglas o políticas implementadas
101	101	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	8. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN	2	8	Dice: EL POSTOR deberá indicar los programas y herramientas de software que utilizará para brindar los servicios siguiendo las indicaciones del Formato N°04: Aplicaciones de EL CONTRATISTA y tomando en cuenta que estos programas y herramientas de software deberán dar soporte a las actividades que se indican en los Apéndices 5 y 9, cumplir con lo indicado en el capítulo 2 del Apéndice 7 y en los capítulos 4.2 y 4.3 del Apéndice 8 de las presentes condiciones técnicas. EL POSTOR deberá identificar y señalar claramente en su propuesta la cantidad, tipo, marca, modelo y características técnicas, funcionalidad, y/o versión del software propuesto. Para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas, EL POSTOR deberá adjuntar la documentación técnica, datasheets, brochures, manuales, guías o documento emitido por el fabricante de los productos ofrecidos. Para fines de aceptación de la propuesta, se podrá presentar la documentación técnica en su idioma original o acompañada de traducción simple al español. EL POSTOR debe asegurarse de incluir las características necesarias para que se identifique claramente lo propuesto. De no ser así, la propuesta será descalificada. Consulta: Sirvase confirmar que solo se deberá adjuntar el Formato N°04: Aplicaciones de El Contratista, listando los programas y herramientas de software que brindarán soporte a las actividades que se indican en los Apéndices 5 y 9, cumplimiento con lo indicado en el capítulo 2 del Apéndice 7 y en los capítulos 4.2 y 4.3 del Apéndice 8 de las presentes condiciones técnicas. Adjuntando documentación técnica del fabricante sin tener que referenciar cada parrafo que contiene los capítulos y apendices solicitados.	Se confirma que para el caso de los programas y herramientas que utilice el contratista para brindar soporte a las actividades que se indican en los Apéndices 5 y 9 no es necesario que se referencie cada párrafo de dichos apéndices. En cuanto a los programas y herramientas que brinde el Contratista para dar cumplimiento a las especificaciones y funcionalidades solicitadas en el capítulo 2 del Apéndice 7 y en los capítulos 4.2 y 4.3 del Apéndice 8 es opcional que el documento sustentatorios hagan referencia a cada párrafo de los mencionados capítulos, ya que también es válido, de acuerdo con lo establecido en las CT, que se pueda sustentar con hojas de datos, brochures, manuales, etc., que no necesariamente están descritos de la mismo forma que los requerimientos de las CT. Sin embargo, en cualquiera de los casos, la información que provea el Postor deberá permitir verificar el cumplimiento de las especificaciones y funcionalidades de manera inequívoca: "EL POSTOR debe asegurarse de incluir las características necesarias para que se identifique claramente lo propuesto. De no ser así, la propuesta será descalificada".
102	102	Canvia	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	16	4	26	4. Gerente de Transición Para este perfil, sirvase considerar los cargos afines como: Gerente de Transformación, Gerente de Proyecto, Gerente de Servicios, Gerente de Innovación, estos cargos son afines a las funciones que desarrolla el Gerente de Transición descritos en las bases	De acuerdo con lo indicado en el numeral 16 de las CT: "Las constancias o certificados de trabajo que se presente para acreditar las experiencias podrán ser de cargos similares o equivalentes a los requeridos para cada puesto. También podrán ser complementadas con la información que se incluya en la hoja de vida (curriculum vitae)".

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
103	1	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	8	1	5	Para acreditar la experiencia del postor, sírvase considerar que en caso de que el acta de conformidad no cuente con algunos datos mínimos del cliente, estos podrán ser incluidos en la hoja adicional.	De acuerdo con lo indicado en las CT, el acta de conformidad debe incluir como mínimo lo siguiente: oDatos del cliente (mínimo razón social y RUC) oNombre del apoderado o representante legal que firma el acta de conformidad oComponentes y porcentaje correspondiente del servicio total. oMonto total del servicio o monto por componente. oFecha de inicio y fin del servicio. Y en hoja adicional se deberá incluir lo siguiente: oDirección de la institución o empresa oDirección de correo electrónico de quien firmó el acta, certificado o constancia. oTeléfono de quien firmó el acta, certificado o constancia.
104	2	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	8	1	5	Según las bases indican: EL POSTOR deberá indicar en hoja adicional, si no está incluida en la certificación, constancia o acta, la siguiente información: o Dirección de la institución o empresa o Dirección de correo electrónico de quien firmó el acta, certificado o constancia. o Teléfono de quien firmó el acta, certificado o constancia. Existen certificaciones o constancias que fueron firmadas hace más de 5 años atrás, y es posible que la persona que firmó el acta, ya no labore en la institución. En casos como este, confirmar si se puede consignar los datos del apoderado actual.	Se confirma que en caso la persona que haya firmado el certificado o constancia ya no labore en la institución, en la hoja adicional se puede consignar los datos de quien ocupa actualmente el puesto o quien haga las veces.
105	3	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	9		9	En las bases se indica: "En función a lo requerido en el Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales, y considerando las características de los equipos que se detallan en el Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes, El Postor Ganador de la Buena Pro deberá identificar y señalar claramente la cantidad, tipo, marca, modelo y características técnicas, funcionalidad, y/o versión de los equipos que utilizará tanto para la renovación tecnológica (capítulo 3.2 del Apéndice 2) como para las máquinas de respaldo (capítulo 3.3 del Apéndice 2). La propuesta debe incluir la marca y modelo de los accesorios que no son parte de los equipos y que están indicados en el Apéndice 3 como, por ejemplo, mouse óptico y maletín en el caso de las computadoras portátiles o indicar si se incluirá candado o cerradura para las computadoras personales." Sírvase a confirmar que la documentación requerida en este punto será presentada para la FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO y no para la PROPUESTA.	se precisa que el texto quedará como sigue: "... como las máquinas de respaldo (capítulo 3.3 del Apéndice 2). La documentación debe incluir la marca y modelo de los accesorios..."
106	4	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	9		10	Sírvase confirmar que lo solicitado en el texto: " <i>La Organización completa (personal mínimo solicitado y personal complementario en las diferentes etapas del servicio con sus perfiles de puestos y descripción detallada de sus funciones, indicando periodo de asignación y la dedicación al servicio) sustentado su dimensionamiento y como soportará el servicio; cumpliendo como mínimo lo requerido en el numeral 16 PERSONAL REQUERIDO. Así como la Hojas de vida (Curriculum Vitae) detallado y documentado del personal que formará parte de la organización propuesta que brindará el servicio en sus diferentes etapas de acuerdo con el modelo indicado en el Formato N°02: Modelo de Hoja de vida de personal propuesto y, adicionalmente, para los puestos críticos y especializados, se debe adjuntar</i> " será presentada dentro de los documentos A LA FIRMA DEL CONTRATO Y NO FORMARÁN PARTE DE LOS DOCUMENTOS EN LA ENTREGA DE PROPUESTA.	El requerimiento citado está dentro del numeral 9 Documentos para formalización del Contrato; por lo que no será necesario incluirlos como parte de la propuesta, con la excepción de las hojas de vida no documentadas que se solicitan como requerimiento técnico mínimo 4 (ver numeral 8 de las CT).

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
107	5	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	9		10	Sírvase confirmar que lo solicitado en el texto: <i>"Plan preliminar de transición en el que se indique la definición de responsabilidades de las partes involucradas, actividades (incluyendo como Página 11 de 267 mínimo lo indicando en el Apéndice 10: Transferencia, Toma de Control y Cierre de los Servicios), etapas, cronograma de ejecución, recursos involucrados y otros aspectos que el Ganador de la Buena Pro considere necesario incluir para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo por lo menos: o Proceso de transferencia: transferencia total y completa de todos los servicios, hardware, software, medios magnéticos, conocimientos, información, asesoría y documentación de PETROPERÚ en poder del actual contratista al nuevo CONTRATISTA. o Proceso de toma de control de los servicios: asegurar la estabilización de los servicios considerando entre otros el establecimiento de los acuerdos de soporte y la implantación de los procesos y herramientas para la gestión y operación de los servicios contratados. o Plan de comunicaciones, entre los diferentes actores involucrados, incluyendo las comunicaciones entre EL CONTRATISTA y PETROPERÚ."</i> será presentada dentro de los documentos A LA FIRMA DEL CONTRATO Y NO FORMARÁN PARTE DE LOS DOCUMENTOS EN LA ENTREGA DE PROPUESTA.	El requerimiento citado está dentro del numeral 9 Documentos para formalización del Contrato; por lo que no será necesario incluirlos como parte de la propuesta.
108	6	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	9		10	Sírvase a confirmar que se podrá documentar la FORMACIÓN ACADÉMICA del personal propuesto durante la etapa de FORMALIZACIÓN DE CONTRATO y para reemplazos durante la OPERACION DEL SERVICIO presentando el reporte de validación de SUNEDU (https://enlinea.sunedu.gob.pe/), lo cual incluye los datos como Nombre Completo, DNI, Grado o Título, Institución y Fechas de EGRESO (en algunos casos) y BACHILLER (siempre y cuando lo cuente), lo cual tendría la misma validez que una constancia o diploma emitida por la universidad.	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
109	7	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	9		10	Sírvase a confirmar que se podrá documentar la FORMACIÓN ACADÉMICA del personal propuesto durante la etapa de FORMALIZACIÓN DE CONTRATO y para reemplazos durante la OPERACION DEL SERVICIO presentando el reporte de validación de MINEDU (https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/), lo cual incluye los datos como Nombre Completo, DNI, Grado o Título, Institución y Fecha de emisión de TÍTULO PROFESIONAL TÉCNICO, lo cual tendría la misma validez que una constancia o diploma emitida por el instituto.	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
110	8	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	9		11	Sírvase confirmar que lo solicitado en el texto: <i>"Plan preliminar de renovación tecnológica, indicando el plazo máximo para que PETROPERÚ entregue el plan de reasignación de los equipos que se mantendrán en el servicio y considerando lo siguiente: o Declaración Jurada mediante la cual garantice que las máquinas que proporcionará para la renovación tecnológica y las máquinas de respaldo (Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales), son nuevas y sin uso, de tecnología vigente en el mercado y cumplen los requerimientos de estas condiciones técnicas (Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes)."</i> será presentada dentro de los documentos A LA FIRMA DEL CONTRATO Y NO FORMARÁN PARTE DE LOS DOCUMENTOS EN LA ENTREGA DE PROPUESTA.	El requerimiento citado está dentro del numeral 9 Documentos para formalización del Contrato; por lo que no será necesario incluirlos como parte de la propuesta.
111	9	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	5	26	Para el caso del Gestor de Innovación y Cambios, sírvase considerar que en caso que la capacitación interna sea a través de una plataforma educativa online propia del proveedor, esta podrá ser validada por el área de recursos humanos.	En el caso de que la capacitación sea online en una plataforma educativa del propio proveedor, el documento que se use como acreditación debe indicar claramente que la capacitación fue online de tipo self-paced y deberá contar con la firma del área encargada de brindar servicios de capacitación en la empresa.
112	10	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		22	Sírvase a confirmar que la experiencia profesional propuesta para los puestos que pueden tener como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios, podrá ser sustentada con una constancia de estudios o récord de notas donde se indique que el personal ha culminado de manera completa los 6 primeros ciclos académicos, o está cursando el 7mo ciclo o posterior, o ya se encuentre como egresado. Asimismo, la experiencia se contabilizará desde el semestre posterior (en los meses de enero o agosto) en el que se haya cumplido con el requerimiento mínimo solicitado.	Se confirma que la experiencia profesional propuesta para los puestos que pueden tener como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios, podrá ser sustentada con una constancia de estudios o récord de notas donde se indique que el personal ha culminado de manera completa los 6 primeros ciclos académicos, o está cursando el 7mo ciclo o posterior, o ya se encuentre como egresado, adjuntando también el plan de estudios de la carrera que permita verificar el nivel (ciclo) de cada curso cursado. Asimismo, la experiencia se contabilizará desde el semestre posterior (en los meses de enero o agosto) en el que se haya cumplido con el requerimiento mínimo solicitado.
113	11	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	Formación Profesional	22	Sírvanse a confirmar que las 30 horas de capacitación en Metodologías de Evaluación de Riesgos de Tecnología de Información podrá acreditarse con más de una capacitación.	Se confirma que las 30 horas capacitación en metodologías de evaluación de riesgos de TI podrá acreditarse con más de una capacitación.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
114	12	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	Formación Profesional	22	Sírvanse a confirmar que en los casos donde el certificado o constancia de capacitación no contenga el texto exacto solicitado en las bases, se podrá complementar con otros documentos como información de la página oficial de la institución o el sílabus del curso.	Se confirma que en los casos donde el certificado o constancia de capacitación no contenga el texto exacto solicitado en las bases, se podrá complementar con otros documentos como información de la página oficial de la institución o el sílabus del curso.
115	13	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	Experiencia	22	Sírvanse a confirmar que en los casos en los que el certificado o constancia de trabajo no contenga el cargo exacto solicitado en las bases, se permitirá complementarlo con otros documentos, como una declaración jurada del personal o indicarlo en hoja de vida "Formato 2" . Esta declaración especificará las funciones desempeñadas en el cargo, las cuales cumplen con los requisitos de experiencia solicitados.	Se confirma que en los casos en los que la constancia de trabajo no contenga el cargo exacto solicitado en las bases, se permitirá complementarlo con información provista en la hoja de vida.
116	14	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		22	Sírvanse a confirmar que los certificado o constancias de capacitación se sustenten a la firma del contrato y/o antes del inicio de la fase operativa, según sea el caso. Asimismo confirmar que no es necesario incluirlos en el en la hoja de vida del personal (formulario 2) en la presentación de oferta. Además, aseguren que el no incluir dichos certificados no será considerado como no cumplimiento de los requisitos del perfil.	1. El requerimiento técnico mínimo N° 4 (numeral 8 de las CT) solo pide que se presente las hojas de vida no documentadas y aceptación explícita del personal propuesto para el uso de su información en el proceso de contratación. No es obligatorio utilizar el Formato N°02 para las hojas de vida en este punto. Tampoco es obligatorio presentar la documentación que sustente las hojas de vida. 2. Las hojas de vida y los documentos que las sustentan (certificados, constancias, diplomas, etc.) se deben presentar como requerimiento para la firma del contrato o antes del inicio de la Fase Operativa según corresponda (ver numerales 9 y 16 de las CT).
117	15	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	3	23	Para el puesto de "Soporte Técnico en Sitio Operaciones y Oficina Principal", sírvanse aceptar el cargo de Asistente Operativo y TIC, así como el cargo de Asistente en el Área de Estadísticas e Informática como puestos similares, ya que, independientemente del cargo, cumplen con las funciones de Soporte técnico. Además, se aceptará complementar el certificado o constancia de trabajo con otros documentos, como una declaración jurada del personal, o indicarlo en la hoja de vida "Formato 2". Esta declaración especificará las funciones desempeñadas en el cargo, las cuales cumplirán con los requisitos de experiencia solicitados.	De acuerdo con lo indicado en el numeral 16 de las CT: "Las constancias o certificados de trabajo que se presente para acreditar las experiencias podrán ser de cargos similares o equivalentes a los requeridos para cada puesto. También podrán ser complementadas con la información que se incluya en la hoja de vida (currículum vitae)."
118	16	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	1	24	En las bases dice: " <i>Experiencia comprobada de 3 años brindando soporte técnico a usuarios finales, de los cuales 1 año debe ser desempeñando el cargo de operador o agente de Mesa de Ayuda o de Mesa de Servicios</i> ". Sírvanse confirmar que también se aceptará que la experiencia requerida sea de 3 años únicamente como operador o agente de Mesa de Ayuda o de Mesa de Servicios, dado que el personal es para el perfil de agente de mesa de servicios. Asimismo, sírvanse agregar el cargo "Agente de Service Desk" a la descripción.	1. La experiencia de 3 años como operador o agente de mesa de ayuda cumple con 3 años brindando soporte técnico a usuarios finales ya que el operador o agente de mesa de ayuda hace justamente eso: brindar soporte técnico a usuarios finales. 2. se precisa que no se aceptará agentes de call center que no brinden soporte técnico a usuarios finales. 3. De acuerdo con lo indicado en el numeral 16: "Las constancias o certificados de trabajo que se presente para acreditar las experiencias podrán ser de cargos similares o equivalentes a los requeridos para cada puesto. También podrán ser complementadas con la información que se incluya en la hoja de vida (currículum vitae)."
119	17	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		25	Sírvase a confirmar que el puesto de Profesional CASS puede ser cubierto por un personal propuesto que esté dentro de la planilla del contratista o una subcontrata (de acuerdo a lo señalado en el numeral 12).	De acuerdo con lo indicado en el numeral 16, el Profesional CASS debe estar en la planilla del Contratista.
120	18	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	3	25	En las bases dice: " <i>Para sedes con menos de 20 personas asignadas por el Contratista, el Profesional CASS debe estar en la planilla del Contratista y debe contar con las siguientes capacitaciones:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>En temas de seguridad y salud en el trabajo.</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>En el manejo y disposición de residuos peligrosos de impresión (tóners)</i> " Dado que tendremos menos de 20 trabajadores presenciales en cada sede, sírvanse a confirmar que aceptarán constancias de capacitaciones internas. Estas constancias contarán con la firma del instructor y del representante legal de la empresa.	Se confirma que se aceptará capacitaciones internas siempre que las constancias estén refrendadas por el instructor y el área encargada de las capacitaciones en la institución.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
121	19	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		27	<p>En las bases se indica: "5. Gestor de la Innovación y Cambios ... Constancia de Capacitación referido a: a) Innovación y adopción tecnológica, b) Desarrollo de casos de uso con la suite de Microsoft provista en el servicio (*), y c) Desarrollo de casos de uso en la herramienta ITSM propuesta para brindar el servicio.(**) Certificación en metodología ágil (cualquiera del mercado). (**) El CONTRATISTA tendrá plazo para presentar esta capacitación hasta el último día de la Fase Pre-Operativa"</p> <p>Sírvase a confirmar si todas las certificaciones y capacitaciones requeridas para el puesto "Gestor de la Innovación y Cambios" podrán ser llevadas y presentadas hasta el último día de la Fase Pre-Operativa.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
122	20	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	3	25	<p>Dado que tendremos menos de 20 trabajadores presenciales en cada sede, sírvanse a confirmar que aceptarán que el personal de Soporte Técnico cumpla también con el perfil de CASS.</p>	Se confirma que en el caso en el que se destaque menos de 20 personas por sede operativa, se aceptará que el asignado con el puesto de Soporte técnico en sitio pueda desempeñar a la vez el puesto de Profesional CASS.
123	21	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	3	25	<p>Sírvanse confirmar que se podrá acreditar mediante una carta firmada por el representante legal que se destacarán menos de 20 trabajadores presenciales en cada sede.</p>	<p>No se confirma.</p> <p>De acuerdo con lo indicado en el numeral 8 de las CT, con la propuesta no es necesario indicar la organización ni la cantidad de trabajadores destacados en cada sede de PETROPERÚ. La organización completa así como el detalle cuántos y a dónde serán destacados formará parte de la documentación que se debe presentar como requisito para la firma del contrato (ver numeral 9). En ninguno de los casos resulta necesario presentar la carta firmada que se indica en la consulta.</p>
124	22	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	3	25	<p>De aceptarse que el personal de Soporte Técnico cumpla también con el perfil de CASS, sírvanse confirmar que será suficiente indicar el cumplimiento de ambos perfiles en una sola hoja de vida (formato 2), sin necesidad de completar una hoja de vida adicional.</p>	Se confirma que en el caso en el que se destaque menos de 20 personas por sede operativa, se aceptará que el asignado con el puesto de Soporte técnico en sitio pueda desempeñar a la vez el puesto de Profesional CASS.
125	23	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	4	26	<p>En las bases dice: "<i>Experiencia comprobada de 3 años, en el cargo de Líder o Jefe en la Gestión o Supervisión de Proyectos de Transición o de Transformación de Tecnología Información</i>".</p> <p>Sírvanse aceptar la experiencia en el cargo de Responsable/Jefe de proyectos, con funciones en gestión de proyectos de telecomunicaciones y/o infraestructura tecnológica, dado que se relaciona con los requerimientos establecidos en las bases.</p>	<p>No se confirma.</p> <p>De acuerdo con lo indicado en el numeral 16 de las CT: "Las constancias o certificados de trabajo que se presente para acreditar las experiencias podrán ser de cargos similares o equivalentes a los requeridos para cada puesto. También podrán ser complementadas con la información que se incluya en la hoja de vida (curriculum vitae)"</p>
126	24	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	5	26	<p>En las bases dice : "<i>Experiencia comprobada de 3 años, en el cargo de responsable de los procesos de innovación y gestión del cambio o de transformación digital</i>".</p> <p>Sírvanse considerar los 3 años de experiencia en funciones como responsable de los procesos de innovación o gestión del cambio o de transformación digital, independientemente del cargo específico. Dado que este cargo es nuevo y complejo, resulta complicado encontrar un candidato con una denominación exacta en el mercado laboral.</p>	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Las constancias o certificados de trabajo que se presente para acreditar las experiencias podrán ser de cargos similares o equivalentes a los requeridos para cada puesto. También podrán ser complementadas con la información que se incluya en la hoja de vida (curriculum vitae)"

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
127	25	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	6	26	<p>En las bases dice : <i>"Experiencia comprobada de 2 años, en el cargo de administración de herramientas ITSM y 2 años de experiencia en la nube o solución elegida para los escritorios virtuales"</i> .</p> <p>Dado que los certificados o constancias de trabajo no especifican las funciones del personal, se solicita confirmar que se permitirá complementar la información con otros documentos, como una declaración jurada del personal o indicarlo en la hoja de vida "Formato 2". Esta declaración detallará las funciones desempeñadas en el cargo, las cuales cumplen con los requisitos de experiencia solicitados.</p>	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Las constancias o certificados de trabajo que se presente para acreditar las experiencias podrán ser de cargos similares o equivalentes a los requeridos para cada puesto. También podrán ser complementadas con la información que se incluya en la hoja de vida (curriculum vitae)"
128	26	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	6	27	<p>En el texto indican: <i>"Gestor Técnico de Herramientas y Cloud Este puesto podrá ser cubierto por 2 profesionales. Estos dos profesionales cada uno debe cumplir con la formación profesional relacionada a la experiencia."</i></p> <p>Por favor, confirmar que, de plantearse dos (2) profesionales, bastará que uno de los profesionales cuente con la certificación técnica en la herramienta ITSM y con la experiencia comprobada de 2 años en el cargo de administración de herramientas ITSM, mientras que el otro profesional puede no contar con la certificación ni con la experiencia asociada a la herramienta ITSM, debiendo solo acreditarse experiencia en la nube o solución elegida para los escritorios virtuales. En caso se requiera que los dos (2) profesionales cumplan con exactamente el mismo perfil, la oferta de profesionales se verá sustancialmente reducida.</p>	<p>Se precisa que este puesto podrá ser cubierto por una sola persona que cumpla con los conocimientos y experiencia indicadas en las CT o por dos personas que cumplan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primera persona: <ul style="list-style-type: none"> - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma - Experiencia comprobada de 2 años administrando herramientas ITSM - Segunda persona: <ul style="list-style-type: none"> - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la nube pública que se utilizará para brindar los servicios - Experiencia comprobada de 2 años administrando soluciones en la nube o solución elegida de escritorios virtualizados.
129	27	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	6	27	<p>En el texto indican: <i>"Experiencia comprobada de 2 años, en el cargo de administración de herramientas ITSM y 2 años de experiencia en la nube o solución elegida para los escritorios virtuales."</i> Sírvase confirmar que los años de experiencia son paralelos y no acumulativos.</p>	Se confirma que los años de experiencia pueden ser paralelos.
130	28	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing		162	<p>Sírvanse a confirmar que en los casos en los cuales el certificado o constancias de capacitación se permiten entregar posterior a la fecha de presentación de oferta y antes de la fase operativa, no es necesario incluirlos en el formulario de la hoja de vida del personal (formulario 2). Además, aseguren que el no incluir dichos certificados no será considerado como no cumplimiento de los requisitos del perfil.</p>	Respecto de la propuesta, sírvase ceñirse a lo indicado en el numeral 8 de las CT.
131	29	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	a	29	<p>En las bases dice: <i>"Se aceptará al momento de presentar la documentación sustentatoria (para la firma del contrato), que el personal POSTOR cuente con certificación ITILv3 Foundations en lugar ITIL4 Foundations, con la condición de presentar la certificación en ITIL4 Foundations antes del inicio de la fase Operativa, con la excepción del personal que ocupe el puesto de Gerente de Transición, quien deberá presentar la certificación ITIL4 Foundations como máximo al inicio de la Fase Pre-Operativa"</i>.</p> <p>Para estos casos, por favor confirmen que la fecha de emisión de los certificados en ITIL4 Foundations puede ser posterior a la presentación de la oferta y antes del inicio de la fase Operativa.</p>	Se confirma que para los casos mencionados en la consulta, los certificados ITIL Foundations pueden ser emitidos con fecha posterior a la presentación de la oferta y antes del inicio de la Fase Operativa (con la excepción del Gerente de Transición).

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
132	30	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		29	<p>En las bases dice: "Para el caso de los puestos para los cuales el requerimiento es "Título en carrera técnica relacionada con tecnologías de información o mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información", también se aceptará estudios técnicos concluidos relacionados con tecnologías de información y estar cursando estudios universitarios en carreras afines a las tecnologías de información".</p> <p>Para estos casos, los estudios técnicos concluidos podrán ser acreditados mediante uno de los siguientes documentos: copia de la constancia de egresado, carta de la institución educativa, récord de notas o constancia de matrícula. Además, será suficiente acreditar solo uno de los siguientes supuestos: haber concluido los estudios técnicos o estar cursando estudios universitarios.</p> <p>Sírvase a confirmar, en el caso indicado en las bases, que la experiencia profesional se contabilizará desde la fecha en la que se concluyó los estudios técnicos.</p>	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "En ese sentido la experiencia que solicita para el personal mínimo requerido se contabilizará a partir de la obtención del diploma de bachiller, licenciatura o título según sea el caso"
133	31	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	1.1	155	<p>En las bases dice: "En la eventualidad de que, por motivos no atribuibles al CONTRATISTA, según corresponda, requiriera hacer cambios del personal durante la ejecución contractual, deberá acreditar fehacientemente que el personal de reemplazo cuenta con los conocimientos y experiencia del mismo nivel o superior a lo solicitado en las presentes condiciones técnicas y a lo indicado en la propuesta".</p> <p>Sírvanse a confirmar que se aceptará una carta firmada por el propio personal o del postor ganador, como sustento del cambio en los casos de desestimiento.</p>	No es posible confirmar o desestimar en este punto del proceso lo consultado debido a que cada caso se debe analizar en el momento en presencia de los elementos justificatorios que el Contratista presente para aducir que son motivos no atribuibles a si mismo.
134	32	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		162	<p>Por favor, confirmar que, de proponerse una persona para asumir tanto un puesto crítico o especializado y un rol administrativo (sea el de Gerente de Proyecto, Coordinador del Sistema de Gerencia de Proyecto o Asistente Administrativo para el soporte de los procesos de gestión), la presentación de la hoja de vida (formato 2) al momento de la implementación considerará las circunstancias a la fecha de presentación de propuestas. En tal sentido, al asumir esta persona un puesto crítico o especializado podrá presentar nueva documentación antes del inicio de la fase operativa para acreditar el cumplimiento del perfil, en específico, los certificados de formación profesional.</p>	No se confirma. La organización completa debe ser presentada y sustentada como requerimiento para la firma del contrato y si una persona va a asumir roles de implementación y luego un puesto en la fase operativa, debería incluirse los sustentos correspondientes antes de la firma del contrato (momento en que se debe presentar la información según lo indicado en el numeral 9 de las CT).
135	33	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	14			<p>Sírvase detallar el tiempo que le toma a PETROPERU ejecutar el pago del servicio mensual luego de obtener la conformidad de las áreas correspondientes.</p>	Sírvase referirse a lo indicado en el numeral 14 y al numeral 15 de las CT.
136	34	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	19			<p>En caso que PETROPERU decida resolver el contrato, comunicará al proveedor con una anticipación de 30 días calendarios.</p>	De acuerdo con la respuesta a las consultas 75 y 76 de la empresa Al Inversiones Palo Alto II S.A.C., PETROPERU ya no podrá resolver el contrato sin expresión de causa. En ese sentido, de presentarse el caso en que PETROPERU decida resolver el contrato, las causales restantes establecidas en el Artículo 76 del Reglamento de Contrataciones de PETROPERU permiten que el Contratista esté al tanto y con conocimiento de que se está efectuando un procedimiento conducente a la resolución del contrato.
137	35	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		21	<p>Sírvase confirmar que la fecha de emisión de los certificados del personal que comienza a laborar en la fase operativa podrá ser posterior a la fecha de presentación de la propuesta y firma de contrato.</p>	No se confirma para todos los casos. En el numeral 16 de las CT se ha establecido los criterios bajo los cuales será posible lo solicitado y solo para algunas certificaciones que aplican a solo algunos puestos.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
138	36	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		27	Debido a lo complejo y complicado que es encontrar en el mercado a un perfil que tenga conocimientos tan diversos en áreas distintas como lo son Herramientas ITSM, Cloud y VDI (al mismo tiempo); sírvase considerar que un mismo rol podrá ser cubierto por dos personas distintas sin que ello implique que ambos perfiles tengan las mismas experiencia, capacitaciones y certificaciones.	Se precisa que este puesto podrá ser cubierto por una sola persona que cumpla con los conocimientos y experiencia indicadas en las CT o por dos personas que cumplan con: - Primera persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma - Experiencia comprobada de 2 años administrando herramientas ITSM - Segunda persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la nube pública que se utilizará para brindar los servicios - Experiencia comprobada de 2 años administrando soluciones en la nube o solución elegida de escritorios virtualizados.
139	37	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	3	23	Sírvanse aceptar el cargo de Asistente Operativo y TIC, así como el cargo de Asistente en el Área de Estadísticas e Informática, ya que, independientemente del cargo, cumplen con las funciones de soporte técnico. Además, se aceptar complementar el certificado o constancia de trabajo con otros documentos, como una declaración jurada del personal, o indicarlo en la hoja de vida "Formato 2". Esta declaración especificará las funciones desempeñadas en el cargo, las cuales cumplirán con los requisitos de experiencia solicitados.	De acuerdo con lo indicado en el numeral 16 de las CT: "Las constancias o certificados de trabajo que se presente para acreditar las experiencias podrán ser de cargos similares o equivalentes a los requeridos para cada puesto. También podrán ser complementadas con la información que se incluya en la hoja de vida (curriculum vitae)."
140	38	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	9		8	Sírvase a confirmar que para la presentación de la PROPUESTA será necesario solo la presentación del "Formato N°02: Modelo de Hoja de vida de personal propuesto" de todo el personal propuesto para los puestos críticos y especializados; y para la FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO, si será necesario la presentación del "Formato N°03: Modelo de carta compromiso".	Si bien el RTM N° 4 del numeral 8 de las CT indica que en la propuesta deben presentarse las hojas de vida no documentadas del personal que propone para cubrir el servicio, no se obliga al uso del Formato N°02. Sin embargo, se precisa que con la propuesta se debe presentar el Formato N°03 por cada miembro de la organización del Postor, comprometiéndose a brindar el servicio materia del presente proceso de contratación.
141	39	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	9		9	En las bases se indica: "En función a lo requerido en el Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales, y considerando las características de los equipos que se detallan en el Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes, El Postor Ganador de la Buena Pro deberá identificar y señalar claramente la cantidad, tipo, marca, modelo y características técnicas, funcionalidad, y/o versión de los equipos que utilizará tanto para la renovación tecnológica (capítulo 3.2 del Apéndice 2) como para las máquinas de respaldo (capítulo 3.3 del Apéndice 2). La propuesta debe incluir la marca y modelo de los accesorios que no son parte de los equipos y que están indicados en el Apéndice 3 como, por ejemplo, mouse óptico y maletín en el caso de las computadoras portátiles o indicar si se incluirá candado o cerradura para las computadoras personales." Sírvase a confirmar que la documentación requerida en este punto será presentada para la FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO y no para la PROPUESTA.	se precisa que el texto quedará como sigue: "... como las máquinas de respaldo (capítulo 3.3 del Apéndice 2). La documentación debe incluir la marca y modelo de los accesorios..."

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
142	40	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		24	<p>En las bases se indica: "3. Soporte Técnico en Sitio Operaciones y Oficina Principal ... Constancia de Capacitación (*) referido a: sistema operativo Microsoft Windows 10/11 y en todos los componentes de la suscripción Microsoft provista en el presente servicio." Sírvese a confirmar si todas las capacitaciones requeridas para el puesto "Soporte Técnico en Sitio Operaciones y Oficina Principal" podrán ser llevadas y presentadas hasta el último día de la Fase Pre-Operativa.</p>	No se confirma. Sírvese ceñirse a lo indicado en las CT.
143	41	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		24	<p>En las bases se indica: "1. Agentes de la Mesa de Servicios ... Constancia de Capacitación (*) referido a: sistema operativo Microsoft Windows 10/11 y en todos los componentes de la suscripción Microsoft provista en el presente servicio." Sírvese a confirmar si todas las capacitaciones requeridas para el puesto "Agentes de la Mesa de Servicios" podrán ser llevadas y presentadas hasta el último día de la Fase Pre-Operativa.</p>	No se confirma. Sírvese ceñirse a lo indicado en las CT.
144	42	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		25	<p>En las bases se indica: "3. Profesionales CASS El Contratista deberá asignar a una persona, por cada sede en la que vaya a destacar personal, para que se encargue de supervisar y conducir el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo del personal destacado por el Contratista en instalaciones de PETROPERÚ." Sírvese a confirmar que el puesto de Profesional CASS puede ser cubierto por un personal propuesto que esté dentro de la planilla del contratista o una subcontrata (de acuerdo a lo señalado en el numeral 12).</p>	Se confirma que el Puesto Profesional CASS debe ser cubierto por personal de la planilla del Contratista
145	43	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		25	<p>En las bases se indica: "Para sedes con menos de 20 personas asignadas por el Contratista, el Profesional CASS debe estar en la planilla del Contratista y debe contar con las siguientes capacitaciones: ☑ En temas de seguridad y salud en el trabajo. ☑ En el manejo y disposición de residuos peligrosos de impresión (tóners)" Sírvese a confirmar que el cumplimiento de la capacitación "En temas de seguridad y salud en el trabajo" podrá ser sustentar con la presentación de una (01) capacitación en cualquier tema de seguridad y salud en el trabajo; diferente a la segunda capacitación solicitada. Asimismo, dichas capacitaciones podrán ser llevadas y presentadas hasta el último día de la Fase Pre-Operativa.</p>	1. Se confirma que la primera capacitación debe versar en temas de seguridad y salud en el trabajo diferentes al de la segunda capacitación solicitada. 2. No se confirma.
146	44	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		27	<p>En las bases se indica: "5. Gestor de la Innovación y Cambios ... Constancia de Capacitación referido a: a) Innovación y adopción tecnológica, b) Desarrollo de casos de uso con la suite de Microsoft provista en el servicio (*), y c) Desarrollo de casos de uso en la herramienta ITSM propuesta para brindar el servicio.(**) Certificación en metodología ágil (cualquiera del mercado). (**) El CONTRATISTA tendrá plazo para presentar esta capacitación hasta el último día de la Fase Pre-Operativa" Sírvese a confirmar si todas las certificaciones y capacitaciones requeridas para el puesto "Gestor de la Innovación y Cambios" podrán ser llevadas y presentadas hasta el último día de la Fase Pre-Operativa.</p>	No se confirma.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
147	45	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		27	<p>En las bases se indica: "7. Gestor Técnico de Soluciones Microsoft y Seguridad digital ... Certificación técnica en las herramientas de la suite de Microsoft provistas en el servicio que garantizará la gestión y administración de la misma. La certificación mínima que se aceptará para este caso es la MS-203 Messaging Administrator Associate. Certificación23 o Cursos de capacitación relacionada a la capa de seguridad provista en el servicio."</p> <p>Sírvase a confirmar si todas las certificaciones y capacitaciones requeridas para el puesto "Gestor Técnico de Soluciones Microsoft y Seguridad digital" podrán ser llevadas y presentadas hasta el último día de la Fase Pre-Operativa.</p>	No se confirma
148	46	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16		27	<p>En las bases se indica: "Las constancias o certificados de trabajo que se presente para acreditar las experiencias podrán ser de cargos similares o equivalentes a los requeridos para cada puesto. También podrán ser complementadas con la información que se incluya en la hoja de vida (curriculum vitae)."</p> <p>Sírvase a confirmar que se pueden considerar como cargos similares o equivalentes a los requeridos para el puesto "Soporte Técnico en Sitio Operaciones y Oficina Principal" y "Agentes de la Mesa de Servicios", puestos que contengan las siguientes palabras clave: Soporte Onsite, Soporte en TI, Soporte Técnico, Soporte en Sitio, Soporte de Service Desk, Analista Mesa de Ayuda, Analista de Sistemas, Técnico Campo de TI, Asistente TIC, Asistente Informática, Asistente de Soporte, Asistente de redes TI, Especialista de Soporte, Supervisor de TI, Supervisor de Soporte Técnico, Coordinador de Soporte Técnico, .</p>	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información"
149	47	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	16		29	<p>En las bases dice: "Para el caso de los puestos para los cuales el requerimiento es "Título en carrera técnica relacionada con tecnologías de información o mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información", también se aceptará estudios técnicos concluidos relacionados con tecnologías de información y estar cursando estudios universitarios en carreras afines a las tecnologías de información".</p> <p>Sírvase a confirmar que cuando se menciona "estar cursando estudios universitarios", se hace referencia a que el personal se encuentra matriculado en cualquier ciclo universitario y podrán ser acreditados mediante uno de los siguientes documentos: copia de la constancia de egresado, carta de la universidad, récord de notas o constancia de matrícula.</p> <p>Sírvase a confirmar, en el caso indicado en las bases, que la experiencia profesional se contabilizará desde la fecha en la que se concluyó con los 3 años de estudios universitarios.</p>	<p>1. Se confirma que "estar cursando estudios universitarios" hace referencia a que el personal se encuentra matriculado en la universidad siguiendo un carrera afín a las TI. La acreditación de "estar cursando estudios universitarios" deberá realizarse con uno o más documentos emitidos por la universidad correspondiente que permita validar ambas cosas: el estar matriculado y que la carrera seguida (y por tanto los cursos seguidos) sea afín a las TI.</p> <p>2. Se confirma que de optarse por la opción de "3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a las TI", la experiencia se contabilizará desde la fecha en la que se concluyó con los 3 años de estudios universitarios. Adicionalmente se precisa que los 3 años de estudios universitarios implican obligatoriamente haber aprobado todos los cursos de los primeros 3 años del plan de estudios de la carrera correspondiente.</p>
150	48	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	17	17.1	31	<p>En las bases se indica: "Cuando por razones del servicio se requiera pernoctar en las estaciones del Oleoducto, el alojamiento y alimentación también serán proporcionados sin costo por PETROPERÚ."</p> <p>Sírvase a confirmar que durante la Fase Pre-Operativa, PETROPERÚ brindará alojamiento y alimentación en las estaciones del Oleoducto (incluyendo Terminal Bayovar) para el personal del CONTRATISTA que requiera pernoctar. Esto debido a qué sería la única forma en la que el personal pueda contar con esos servicios por lo remoto y aislado que se encuentran dichas sedes, así como para no romper el aislamiento que se requiere para permanecer en ruta, lo cual es un requisito actualmente.</p>	<p>Durante el servicio, es posible facilitar alojamiento y alimentación de acuerdo a la disponibilidad del momento para una sola persona.</p> <p>Adicionalmente, tomar en cuenta que en casos de fuerza mayor, por ejemplo, por haber eventos extraordinarios que exceda la capacidad de las instalaciones (pandemias, evacuaciones del personal de otras estaciones por tomas, inundaciones, etc) no será posible dar las facilidades.</p> <p>En ese sentido, se debe coordinar con la DEBIDA anticipación estos ingresos a fin de asegurar el cupo correspondiente.</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
151	49	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	1.1	155	<p>En las bases se indica: "EL POSTOR deberá considerar en su organización, la asignación de personal en forma permanente en el sitio, para el soporte a usuarios en las ciudades de Piura (itinerante entre Piura y Bayóvar)110, Talara, Iquitos y Lima (Oficina Principal y Refinería Conchán). ... 110 El personal asignado a Piura para soporte a usuarios debe viajar y permanecer en Bayóvar 2 veces por semana"</p> <p>Sírvase a confirmar que en el caso se asigne más de un personal a Oleoducto (Piura), el requerimiento de que se viaje y se permanezca en Bayovar 2 veces por semana aplicaría para un solo personal de Soporte Técnico en Sitio.</p>	Sírvase ceñirse a lo indicado en el numeral 17.1 de las C
152	50	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.2.2	104 105	<p>En las bases se indica: "f) Soporte de nivel 0, primer y segundo nivel ante incidentes y requerimientos de atención asociados a los equipos de cómputo de usuario final. Los mismos que serán atendidos por intermedio de Mesa de Servicios y los mecanismos de escalamiento previstos para la solución de incidentes y problemas. Tomando en cuenta lo anterior, EL CONTRATISTA deberá brindar este servicio en el mismo horario de atención que Mesa de Servicios atenderá, el mismo que se encuentra indicado en el capítulo 3.1.11 Dimensionamiento de Mesa de Servicios del presente apéndice."</p> <p>Sírvase a confirmar que el horario de atención de la Mesa de Servicios es diferente al horario de atención del Soporte en Sitio del Hardware y Software, indicado en el numeral 3.2.1.</p>	Se precisa que el soporte de nivel 0, al ser automatizado, tendrá un horario de 24 x 7 x 365. El nivel 1 tendrá el horario indicado en el capítulo 3.1.11 del Apéndice 5 y el nivel 2 seguirá el horario indicado en capítulo 3.2.1 del Apéndice 5.
153	51	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.2.1	102	<p>En las bases se indica: "Modalidad de Atención Atención Regular Puntos Remotos y Plantas de Ventas Lunes a Viernes: 07:00 – 18:30 Sábados, Domingos y Feriados (*): 08:00 – 17:00"</p> <p>Sírvase a confirmar que para las sedes Puntos Remotos y Plantas de Ventas no es necesario contar con un personal de Soporte Técnico en Sitio Operaciones y Oficina Principal. Esto se sustenta por la cantidad de equipos que habrán en dichas sedes. En caso se requiera una atención presencial, se dispondrá de un personal que se trasladaría a dicha sede.</p>	Se confirma que no es una obligación contar con un personal de soporte en sitio presencialmente en las sedes de puntos remotos y plantas de ventas. El Contratista deberá definir la estrategia que utilizará para cubrir la demanda de requerimientos e incidentes que requieran atención presencial del 2do nivel de la mesa de servicios digitales.
154	52	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.2.1	102	<p>En las bases se indica: "En cuanto a los equipos de cómputo de propiedad de PETROPERÚ, EL CONTRATISTA deberá proporcionar mantenimiento correctivo y preventivo sin incluir los repuestos, lo cuales serán cubiertos por PETROPERÚ. El mantenimiento preventivo para este grupo de equipos de cómputo se efectuará anualmente. En caso de que estos equipos se encuentren aun en período de garantía, será el contratista el encargado de gestionarlas para lo cual deberá considerar el escalamiento correspondiente con el fabricante, debiendo dejar trazabilidad de todo lo actuado en la herramienta ITSM. Adicionalmente EL CONTRATISTA deberá gestionar el mantenimiento de los equipos con garantía comprendidos dentro del alcance del servicio con el proveedor de los mismos. Se requieren en total tres (3) mantenimientos preventivos por equipo de cómputo, durante la vigencia del contrato. Los mantenimientos preventivos deberán empezar a más tardar el mes catorce (14) de la Fase Operativa."</p> <p>Sírvase a confirmar que los equipos propiedad de PETROPERÚ que no tienen garantía de fabricante vigente no formarán parte del servicio de Mantenimiento Preventivo.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
155	53	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.11	100	<p>En las bases se indica: "Horario de atención: Mesa de Servicios: 24 x 7 para todas las sedes operativas (Refinerías y Plantas de Ventas) de PETROPERÚ. Se aceptará turnos no presenciales para atender cualquier incidente crítico fuera del horario de oficina. De Lunes a Viernes de 07:00 a 20:00 para las sedes administrativas de PETROPERÚ. Para efectos de la estimación, EL POSTOR deberá considerar que aproximadamente el 50% de estas atenciones serán realizadas desde localidades de provincias o Sedes."</p> <p>Sírvase a confirmar que el horario indicado no aplica para el Soporte en Sitio, el cual se rige según lo indicado en el numeral 3.2.1 del apéndice 3.</p>	<p>Todo el capítulo 3.1 del Apéndice 5 de las CT está referido a la Mesa de Servicios Digitales; por tanto el horario indicado en el capítulo 3.1.11 también está referido a los servicios brindados desde la Mesa de Servicios Digitales. De la misma manera, el capítulo 3.2.1 del Apéndice 5 de las CT está referido al Soporte en sitio; por lo que el horario consignado en este capítulo corresponde al servicio de soporte en sitio. Adicionalmente, a fin de mejorar el entendimiento del texto citado en la consulta se realiza la siguiente precisión: "... Para efectos de la estimación, EL POSTOR deberá considerar que aproximadamente el 50% de estas atenciones serán solicitadas desde localidades de provincias o Sedes."</p>
156	54	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.8.1	95 96	<p>En las bases se indica: "d. EL CONTRATISTA deberá realizar un inventario físico Wall to Wall durante la fase pre operativa y luego de forma anual, igual de forma mensual, deberá realizar muestreos aleatorios del 10% del parque total de equipos comprendidos dentro del Servicio, permitiendo verificar su ubicación y usuario asignado. ... el usuario deberá firmar una hoja de visita, la cual se entregará con el reporte de esta tarea adjunto al Reporte Ejecutivo Mensual. ... Independientemente de cómo efectúa este trabajo el contratista actual, además de los citados en la consulta, en el acápite 4.2.2.2 del apéndice 8 de las condiciones técnicas se indica que una de las funcionalidades de la herramienta de gestión de equipos es la de realizar el inventario wall-to-wall y también del muestreo aleatorio indicado."</p> <p>Si la herramienta de gestión de equipos pudiese capturar toda la información requerida por PETROPERÚ de forma automática de los equipos conectado en red (incluyendo su ubicación y usuario asignado), sírvase a confirmar que podría no ser necesario la visita en sitio durante el muestreo aleatorio que se realiza de manera mensual. En el caso en que no se puedan obtener los datos de ubicación y usuario asignado, u otra información que forme parte del inventario, si sería necesario realizar una validación en sitio, donde se firmará una hoja de visita por el usuario o por el responsable TIC de la sede o por el Jefe de sede.</p>	<p>No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
157	55	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.8.1	95 96	<p>En las bases se indica: "d. EL CONTRATISTA deberá realizar un inventario físico Wall to Wall durante la fase pre operativa y luego de forma anual, igual de forma mensual, deberá realizar muestreos aleatorios del 10% del parque total de equipos comprendidos dentro del Servicio, permitiendo verificar su ubicación y usuario asignado. ... el usuario deberá firmar una hoja de visita, la cual se entregará con el reporte de esta tarea adjunto al Reporte Ejecutivo Mensual. ... Independientemente de cómo efectúa este trabajo el contratista actual, además de los citado en la consulta, en el acápite 4.2.2.2 del apéndice 8 de las condiciones técnicas se indica que una de las funcionalidades de la herramienta de gestión de equipos es la de realizar el inventario wall-to-wall y también del muestreo aleatorio indicado."</p> <p>Si la herramienta de gestión de equipos pudiese capturar toda la información requerida por PETROPERÚ de forma automática de los equipos conectado en red (incluyendo su ubicación y usuario asignado), sírvase a confirmar que podría no ser necesario la visita en sitio durante el Inventario Físico Wall to Wall que se realiza de manera anual. En el caso en que no se puedan obtener los datos de ubicación y usuario asignado, u otra información que forme parte del inventario, si sería necesario realizar una validación en sitio, donde se firmará una hoja de visita por el usuario o por el responsable TIC de la sede o por el Jefe de sede.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
158	56	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	17	17.1	32	<p>En las bases se indica: "En la ciudad de Iquitos, en forma regular el Personal de EL CONTRATISTA dispondrá de transporte fluvial, sin costo, hacia las instalaciones de la Refinería Selva, así como su retorno a la ciudad de Iquitos, de acuerdo con el Programa de Ingresos y Salidas. En horario diferente a la programación regular de PETROPERÚ, no se contempla el reembolso por traslado del personal de EL CONTRATISTA desde o hacia la ciudad de Iquitos y la Refinería Selva. Los trabajos del CONTRATISTA fuera del horario del personal diurnista están restringidos y solo se efectúan con autorización expresa de PETROPERÚ."</p> <p>Sírvase a brindar un costo promedio del servicio de transporte fluvial desde o hacia la ciudad de Iquitos y la Refinería Selva.</p> <p>Asimismo, en caso no exista dicho transporte fuera del horario del personal diurnista, confirmar que la atención del requerimiento o incidente se realizaría en el ingreso del siguiente día hábil con el transporte de PETROPERÚ.</p>	<p>Existen dos servicios que pueden ser tomados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El costo promedio del servicio de transporte fluvial desde la ciudad de Iquitos a la Refinería Selva es de S/ 4 por persona. En este servicio hay que esperar hasta que se llene la embarcación para que zarpe. - El costo promedio del bote expreso es de S/ 50 por viaje y zarpa inmediatamente después de contratado.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
159	57	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	17	17.1	33	<p>En las bases se indica:</p> <p>"El ATEX: EX - Zona 1/2I (II 2G Ex ib IIC T4 Gb / II 2D Ex ib IIIC T135°C Db IP64) como mínimo.</p> <p>El Equipo robusto: Resistente a golpes, lluvia, polvo y vibraciones (IP68).</p> <p>El Certificaciones Factory Mutual (FM) y Canadian Standards Association (CSA) para ser Intrínsecamente Seguros (IS) Clase 1, División 1, Grupos A, B, C y D para trabajos en áreas de alto riesgo, o estándar militar MIL-STD 810G."</p> <p>Debería corregirse EX - Zona 1/2I en vez de EX - Zona 1/2L.</p> <p>Debido a que clasificación de temperaturas T4 en ATEX es para temperaturas hasta los 135°C, al solicitar 135°C se estaría requiriendo lo máximo y no lo mínimo como se indica. La mayoría de equipos del mercado se dividen en los siguientes 2 especificaciones:</p> <p>II 2G Ex ib IIC T4 Gb / II 2D Ex ib IIIC T120°C Db IP64 (como mínimo)</p> <p>II 2G Ex ib IIC T4 Gb / II 2D Ex ib IIIC T135°C Db IP6X (como máximo IP 68)</p> <p>En el siguiente requisito "Equipo robusto: Resistente a golpes, lluvia, polvo y vibraciones (IP68)", se estaría forzando a proveer el equipo de mayor especificación y no se podría considerar la opción IP64.</p> <p>Por otro lado, las principales marcas del mercado como son ecom, i-safe Mobile, Conquest, cuentan con certificaciones ATEX (Europa), IECEx (Internacional) y CSA (América del Norte). Ninguno cuenta con la certificación FM.</p> <p>Sírvase a confirmar que el requerimiento quedaría de la siguiente manera:</p> <p>"El ATEX: EX - Zona 1/2I (II 2G Ex ib IIC T4 Gb / II 2D Ex ib IIIC T120°C Db IP64) como mínimo.</p> <p>El Equipo robusto: Resistente a golpes, lluvia, polvo y vibraciones (IP64, como mínimo).</p> <p>El Certificaciones International Electrotechnical Commission (IECEx) y Canadian Standards Association (CSA) para ser Intrínsecamente Seguros (IS) Clase 1, División 1, Grupos A, B, C y D para trabajos en áreas de alto riesgo, o estándar militar MIL-STD 810G."</p>	<p>Se precisa que el requerimiento quedará redactado como sigue:</p> <p>"ATEX aprobado para: EX-Zona 1/2I, II 2G Ex ib IIC T4 Gb, II 2D Ex ib IIIC T135°C Db IP6X</p> <p>Clase de protección: IP68</p> <p>Los equipos deben contar con certificación Canadian Standards Association (CSA) para ser Intrínsecamente Seguros (IS) Clase I, División 1, Grupos A, B, C y D para trabajos en áreas de alto riesgo"</p>
160	58	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	18		37	<p>En las bases se indica:</p> <p>"EL CONTRATISTA deberá proporcionar equipos móviles de comunicación intrínsecamente seguros a su personal que labore en las sedes operativas28 de PETROPERÚ, adicionalmente a los equipos de telefonía fija que se asignarán en las oficinas. Los equipos intrínsecamente seguros son aquellos que han sido certificados para trabajar en ambientes peligrosos y cuentan con certificaciones FM y CSA (ver más detalles en el numeral 17.1). Esta información debe constar en la hoja de datos del equipo y cada equipo debe estar rotulado con esta especificación. PETROPERÚ no tiene una lista de equipos homologados que cumplan las condiciones descritas arriba."</p> <p>Las principales marcas del mercado como son ecom, i-safe Mobile, Conquest, cuentan con certificaciones ATEX (Europa), IECEx (Internacional) y CSA (América del Norte). Ninguno cuenta con la certificación FM.</p> <p>Sírvase a confirmar que el requerimiento quedaría de la siguiente manera:</p> <p>"EL CONTRATISTA deberá proporcionar equipos móviles de comunicación intrínsecamente seguros a su personal que labore en las sedes operativas28 de PETROPERÚ, adicionalmente a los equipos de telefonía fija que se asignarán en las oficinas. Los equipos intrínsecamente seguros son aquellos que han sido certificados para trabajar en ambientes peligrosos y cuentan con certificaciones IECEx y CSA (ver más detalles en el numeral 17.1). Esta información debe constar en la hoja de datos del equipo y cada equipo debe estar rotulado con esta especificación. PETROPERÚ no tiene una lista de equipos homologados que cumplan las condiciones descritas arriba."</p>	<p>Se precisa que el requerimiento quedará redactado como sigue:</p> <p>"ATEX aprobado para: EX-Zona 1/2I, II 2G Ex ib IIC T4 Gb, II 2D Ex ib IIIC T135°C Db IP6X</p> <p>Clase de protección: IP68</p> <p>Los equipos deben contar con certificación Canadian Standards Association (CSA) para ser intrínsecamente seguros (IS) Clase I, División 1, Grupos A, B, C y D para trabajos en áreas de alto riesgo"</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
161	59	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	18		37	<p>En las bases se indica: "También el personal del CONTRATISTA, asignado a las Sedes: Talara, Oleoducto, Refinería Conchán, Iquitos y Plantas de Venta deberá contar con vacuna contra el tétano. El personal asignado a zona de selva adicionalmente deberá contar con vacuna contra la fiebre amarilla y hepatitis B."</p> <p>Sírvase a indicar si en alguna sede es necesaria la vacuna contra la Influenza.</p>	En el esquema de vacunación nacional la vacuna contra la influenza es potestativa por lo cual no es obligatoria en ninguna sede.
162	60	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 1: Acuerdos de soporte	1.1	47	<p>En las bases se indica: "PI2NAC(X) – Porcentaje de intervenciones de segundo nivel y Prioridad (x) atendidas fuera del Tiempo de Acción Correctiva (x)"</p> <p>Sírvase a confirmar que este indicador solo aplica para incidentes.</p>	Se confirma que este acuerdo de soporte solo aplica para los incidentes
163	61	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 1: Acuerdos de soporte	1.1	47	<p>En las bases se indica: "PI2NAC(X) – Porcentaje de intervenciones de segundo nivel y Prioridad (x) atendidas fuera del Tiempo de Acción Correctiva (x) ... CI2NAC Cantidad de intervenciones de segundo nivel y de Prioridad(x) cuyo tiempo de acción correctiva excede el límite establecido. El tiempo de acción correctiva es el tiempo entre que se inicia la acción correctiva por EL CONTRATISTA y la culmina. El tiempo de traslado no forma parte de la medición."</p> <p>Sírvase a confirmar que para el cálculo de CI2NAC no se considerará el tiempo que se tome el escalamiento de la acción correctiva al soporte o garantía de fabricante (tercer nivel) o a PETROPERÚ o a otro Contratista.</p>	De acuerdo con lo indicado en el capítulo 3.1.1 del Apéndice 5, no existe el tercer nivel de atención en Petroperú, y los escalamientos internos del contratista a soporte más especializado o al fabricante, siguen siendo nivel 2. Adicionalmente se precisa que este acuerdo de soporte solo aplica para aquellas atenciones cuya acción correctiva haya sido ejecutada por cualquiera de los grupos solucionadores del Contratista, es decir, no se contabiliza lo atendido por grupos solucionadores de PETROPERÚ o de otros contratistas.
164	62	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 1: Acuerdos de soporte	1.1	47	<p>En las bases se indica: "DWT(x) Cantidad en minutos de indisponibilidad al mes En el caso de indisponibilidad por usuario se considera el tiempo en minutos multiplicado por el factor 0.0005, es decir sería igual= $\sum Un \times Tnmin \times 0.0005$, en donde Un: Usuario n y Tnmin: Tiempo de indisponibilidad de usuario n."</p> <p>Sírvase a confirmar que para el cálculo de DWT(x) no se considerará el tiempo de indisponibilidad que generen los proveedores de servicios IaaS, PaaS o SaaS contratados y provistos como parte de mantenimientos programados, o que generen PETROPERÚ u otros contratistas.</p>	Sírvase ceñirse a lo indicado en la nota a pie de página que se incluye en la definición de este acuerdo de soporte.
165	63	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 1: Acuerdos de soporte	1.1	48	<p>En las bases se indica: "GP = (IRSa+ISCRSa)/(Ira+ISCRa)*100 Ira Cantidad de incidentes repetitivos mensuales acumulados (más de 3 veces al mes). IRSa Cantidad de incidentes repetitivos mensuales acumulados (más de 3 veces al mes) solucionados de forma definitiva. ISCRa Cantidad de incidentes sin causa raíz identificada mensuales acumulados. ISCRSa Cantidad de incidentes sin causa raíz identificada mensuales acumulados que han podido luego de la investigación"</p> <p>Sírvase a confirmar que para el cálculo de los parámetros Ira, IRSa, ISCRa e ISCRSa, se tomará en cuenta la cantidad de problemas en vez de la cantidad de incidentes repetitivos o la cantidad de incidentes sin causa raíz, entendiendo que 10 incidentes repetitivos representan 1 problema por ejemplo.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
166	64	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 1: Acuerdos de soporte	1.1.2	50	<p>En las bases se indica: "TMEUT Tiempo Mensual de Espera del Usuario por canal de atención para ser contestado, es la suma de los tiempos en segundos desde que inicia la comunicación hasta que la Mesa de Servicio le contesta. Los tiempos serán tomados de las herramientas provistas en el servicio (en el caso de llamadas desde su central telefónica)."</p> <p>Sírvase a confirmar que para el cálculo del parámetro TMEUT solo se considerará el tiempo en cola, es decir, desde que el sistema deriva la comunicación del usuario hacia una cola de atención y hasta que un agente le contesta. Este tiempo no incluye el tiempo inicial de locución de audios de bienvenida, opciones, grabación u otros que se coloquen al inicio de la comunicación, chat automatizados, correos personalizados, entre otros, que se presenten en los diferentes canales de comunicación antes de que el sistema derive al usuario a la cola de atención correspondiente.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
167	65	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 1: Acuerdos de soporte	1.1.2	51	<p>En las bases se indica: "% SIMA Porcentaje de Servicios Insatisfactorios de la Mesa de Servicio, es la relación entre la Cantidad mensual de Usuarios Insatisfechos y la Cantidad mensual de Usuarios de la Mesa de Servicios que respondieron la Encuesta luego de cada atención. CSUACS Cantidad mensual de Usuarios Atendidos por la Mesa de Servicio."</p> <p>Sírvase a confirmar que para el cálculo del parámetro CSUACS se considera la cantidad mensual de Usuarios de la Mesa de Servicios que respondieron la Encuesta luego de cada atención.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
168	66	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.1	59	<p>En las bases se indica: "PETROPERÚ proveerá el espacio físico (RU) y la energía estabilizada que requiera EL CONTRATISTA para instalar los equipos que por una dependencia técnica necesiten ser en modo On Premise (instalaciones de PETROPERU), debido a la alta dependencia con tiempos de respuesta a fin de no afectar la experiencia del usuario ni saturar los enlaces de comunicaciones; sin embargo, dado que el espacio físico (RU) que podría brindar PETROPERÚ no es muy grande43, EL POSTOR deberá priorizar en su diseño e implementación de los servicios el uso de procesamiento fuera de las instalaciones de PETROPERÚ, bien en sus Datacenter o en la nube. Todo lo indicado debe ser descrito en su documento de diseño solicitado lo cual se validará durante la fase pre operativa."</p> <p>Con el fin de asegurar una correcta provisión del servicio, sírvase a confirmar el máximo de espacio de RU que brindará PETROPERÚ al CONTRATISTA en su gabinete de comunicaciones y en sus gabinetes de servidores en todas sus sedes.</p>	La disponibilidad máxima de espacio (RU) por sede es de 8RU.
equ	67	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Formato N°01: Modelo de propuesta	Antivirus por equipo/Usuario	262	Sírvase indicar que en Antivirus para equipos/usuario, el módulo antispam es opcional, ya que, este módulo antispam se encuentra en la "Plataforma de Seguridad para correos electrónicos" del Apéndice 7.	Se confirma que el módulo anti-spam del antivirus para equipos/usuarios finales es opcional
170	68	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Formato N°01: Modelo de propuesta	Antivirus por equipo/Usuario	262	Sírvase indicar que la integración con la solución de Control de Accesos a la Red Cisco (Cisco ISE 2.2) sea considerada opcional, ya que, el fabricante Cisco dio por finalizado el soporte a este producto el 8 de junio del 2022: https://www.cisco.com/c/en/us/support/security/identity-services-engine-2-2/model.html	Se precisa que la versión correcta del Cisco ISE es 2.7
171	69	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	61	Sírvase confirmar cual es la cantidad oficial con la que se modelarán las máquinas tipo A y B, ya que los números reflejados entre el cuadro de la página 61 de las bases(tipo A:96; Tipo B:39) y del "Formato N°01: Modelo de propuesta económica"(Tipo A:46; Tipo B:64) son distintos.	Se precisa que las cantidades finales para las partidas 11 y 15 del Format N°01 serán 96 y 160 respectivamente. Tal como se indica en las notas al final del Formato N°01: "la propuesta económica estará basada en la cantidad inicial (CI) indicada en el formato"
172	70	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	5	75	Considerar que en este ITEM existen 2 tipos de tecnologías ,single sesion y multi sesion, siendo esta última una más económica y que de utilizarse generaría delays y congestionamiento en caso de un sobre uso. Sírvase confirmar que en la evaluación de este componente se tomarán en cuenta aquel diseño que genere menor delay y congestionamiento dimensionando las capacidades mostradas en los cuadros(computadora virtual tipo A tipo B tipo C y tipo D) en su totalidad (Single sesion).	No está claro a cuál ITEM se refiere la consulta. Suponiendo que se refiere a la concurrencia de usuarios haciendo uso de las máquinas virtuales, se requiere que en todo momento solo un usuario esté haciendo uso de la máquina virtual.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
173	71	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	3	74	Sírvase confirmar que el "almacenamiento de usuario" y el "almacenamiento temporal " serán capacidades adicionales al "almacenamiento raíz" en todos los tipos de computadores virtuales (tipo A, Tipo B, Tipo C, Tipo D)	Se contempla un almacenamiento raíz. De acuerdo con lo indicado en este Apéndice, lo que se contempla es almacenamiento para el sistema operativo y aparte almacenamiento para información, datos y archivos gestionados por el usuario y para archivos temporales
174	72	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	16	7	27	Sírvase confirmar que para el puesto de Gestor de Soluciones Microsoft y Seguridad digital se podrá cubrir con 2 perfiles: 01 especialista Microsoft 365 con la experiencia y certificación solicitada; y 01 especialista en seguridad con experiencia en la plataforma de seguridad y cursos de capacitación relacionadas a la misma solución de seguridad planteada por el proveedor	Se precisa que se aceptará que el puesto de Gestor de soluciones Microsoft y Seguridad Digital sea cubierto por dos personas siempre que: - la primera ostente la Certificación técnica en las herramientas de la suite de Microsoft provistas en el servicio y la experiencia en la administración de estas herramientas - la segunda ostente certificación o cursos de capacitación relacionados a la capa de seguridad provista y 2 años de experiencia en administración de dicha capa de seguridad - ambas cumpla con los demás requerimientos del puesto
175	73	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	16	7	28	Sírvase confirmar que, si bien se indica el caso en que una persona no pueda ostentar 2 certificaciones técnicas específicas referidas para el puesto en cuestión podrá ser cubierto por 2 personas, ambas personas además de ser complementarias en certificación , también podrán ser complementarias en experiencia.	Se precisa que se aceptará que el puesto de Gestor de soluciones Microsoft y Seguridad Digital sea cubierto por dos personas siempre que: - la primera ostente la Certificación técnica en las herramientas de la suite de Microsoft provistas en el servicio y la experiencia en la administración de estas herramientas - la segunda ostente certificación o cursos de capacitación relacionados a la capa de seguridad provista y 2 años de experiencia en administración de dicha capa de seguridad - ambas cumpla con los demás requerimientos del puesto
176	74	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	16	6	27	Las bases indican: "Este puesto podrá ser cubierto por 2 profesionales. Estos dos profesionales cada uno debe cumplir con la formación profesional relacionada a la experiencia". De manera coherente cada profesional debería estar relacionado a su respectiva experiencia. Dado que ITSM y escritorios virtuales son disciplinas distintas y por pluralidad de postores, se solicita que se admita la experiencia diferenciada para cada profesional presentado.	Se precisa que este puesto podrá ser cubierto por una sola persona que cumpla con los conocimientos y experiencia indicadas en las CT o por dos personas que cumplan con: - Primera persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma - Experiencia comprobada de 2 años administrando herramientas ITSM - Segunda persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la nube pública que se utilizará para brindar los servicios - Experiencia comprobada de 2 años administrando soluciones en la nube o solución elegida de escritorios virtualizados.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
177	75	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Formato N°02: Modelo de Hoja de vida de personal propuesto		264	En el bloque de formación académica del Formato N°02, confirmar que solo se deben indicar los estudios de carrera sea universitaria o técnica	Se precisa que se debe indicar la carrera y también las certificaciones obtenidas relacionadas con los requerimientos establecidos para el puesto para el que se propone a la persona en cuestión
178	76	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Formato N°02: Modelo de Hoja de vida de personal propuesto		264	En el bloque de formación académica del Formato N°02, confirmar que no debe colocar en el formato certificaciones, capacitaciones, diplomados u otros que no estén relacionados con la carrera universitaria o técnica.	Se precisa que se debe indicar la carrera y también las certificaciones obtenidas relacionadas con los requerimientos establecidos para el puesto para el que se propone a la persona en cuestión
179	77	Sonda	Técnica	CT - 2C (Condiciones Técnicas)	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1	124	Con respecto a la omnicanalidad de la herramienta ITSM sírvanse desestimar el uso de KAIZALA por haber sido descontinuado por Microsoft. Referencia: https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/announcements/kaizala-retirement-august-31-2023	Se acepta lo solicitado
180	78	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	13. Penalidades	13	14 al 20	Respecto al bloque de penalidades, confirmar que no aplicarán en caso de fuerza mayor justificada y/o eventos externos (desastres naturales, pandemias, guerras, huelgas, etc)	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Para la aplicación de las penalidades, PETROPERÚ informará por escrito a EL 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 de EL CONTRATISTA, procediendo a ejecutar la penalidad correspondiente. Entiéndase por descargo, el informe presentado por EL CONTRATISTA en donde sustenta con documentos probatorios, que los motivos o causas del hecho que se pretende penalizar no son atribuibles al mismo o escapa a su responsabilidad contractual. No se aplicará penalidades sólo si PETROPERÚ considera que el descargo presentado por EL CONTRATISTA está adecuadamente sustentado con documentos probatorios".
181	79	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	13. Penalidades	13	18	Se indica: " Por cada sede de Petroperú uno de los trabajadores destacados por el Contratista podrá asumir el rol de profesional de QHSSE", confirmar que también aplica para el rol de Profesional CASS	Se precisa que se ha actualizado el cuadro de penalidades relacionado con Seguridad y Salud en el Trabajo para reflejar el cambio de terminología observado.
182	80	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	18. FACILIDADES, OBLIGACIONES Y/O RESPONSABILIDADES DE PETROPERÚ	18	34	Confirmar que el costo y gestión del mantenimiento (por ejemplo: pintado, resanado, etc) de los espacios provistos por PETROPERÚ serán asumidos por PETROPERÚ.	De acuerdo con lo indicado en el numeral 18 de las CT: "En caso EL CONTRATISTA requiera adecuar las instalaciones asignadas, será bajo su cuenta y riesgo, deberá incluir en su estructura de costos los cambios que requieren".
183	81	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	5	82	Dice: "En el caso de instalación de enlaces en la sede principal de PETROPERÚ se cuenta con montantes para el tendido de fibra óptica.", confirmar que se puede trabajar con todas las empresas de Telecomunicaciones y/o si las mismas deben pasar un proceso de homologación de PETROPERÚ.	PETROPERÚ no cuenta con proveedores homologados de servicios de telecomunicaciones. En ese sentido, el Contratista deberá determinar como parte de su estrategia el servicio y proveedor de comunicaciones que utilizará para brindar los servicios indicados en las CT.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
184	82	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	5	84	Respecto a las encuestas, dice: " El mínimo aceptable de participación de los usuarios en esta encuesta es del 50%", consulta: para incentivar la participación de los usuarios en la encuesta, ¿es factible promover sorteos o regalos?	De acuerdo con lo indicado en el capítulo 9 del Apéndice 9 de las CT el Contratista podrá optar por la estrategia que considere adecuada para lograr el cambio cultural (en lo que a participación de la encuesta se refiere); sin embargo, para la estrategia específica que se ha mencionado en la consulta (y similares) deberá tomar en cuenta en el cálculo final el efecto del sezo que el uso de premios y regalos puede introducir en las estadísticas finales.
185	83	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	5	84	Respecto a las encuestas, dice: " El mínimo aceptable de participación de los usuarios en esta encuesta es del 50%", por favor, indicar el porcentaje de participación de usuarios por mes del último año.	La información solicitada se ha añadido al Apéndice 13 de las CT
186	84	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.5 Soporte a Usuarios SAP	92	Confirmar que el postor ganador recibirá, por parte de PETROPERÚ, las capacitaciones y los procedimientos documentados para el Soporte a Usuarios Sap.	Se precisa que el siguiente texto incluido en el capítulo 3.1.5 del Apéndice 5 de las CT al que hace referencia la consulta, quedará redactado de la siguiente manera: "De acuerdo con lo indicado en el Apéndice 9, durante la Fase Pre-Operativa y como parte de la ejecución del plan de transferencia, el nuevo Contratista recibirá las capacitaciones relacionadas a los procesos para brindar los servicios, incluyendo lo que se necesite saber para atender lo requerido en este capítulo".
187	85	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.7 Inventarios de Hardware y Software	93	Confirmar que cuando se efectúe el inventario, se podrá efectuar en forma paralela el Mantenimiento Preventivo.	El Contratista deberá determinar como parte de su estrategia la forma en que ejecutará los servicios contratados de manera de asegurarse de dar cumplimiento a lo indicado en las CT.
188	86	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico			Sírvase confirmar que aquellos incidentes ocasionados por PETROPERU o de alguno de sus proveedores, no será aplicable a SONDA.	No se confirma. Por ejemplo, un incidente puede ser causado por los usuarios de PETROPERÚ o alguno de sus contratistas y no por ello la mesa de servicios dejará de atenderlos.
189	87	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas				Sírvase confirmar que en caso de auditorías externas al servicio, los costos de la empresa auditora correrán a cuenta de PETROPERU.	Se confirma.
190	88	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	14. Facturación y Forma de Pago	14	20	Sírvase confirmar si PETROPERU aceptará dar un adelanto del 30% del valor total contratado.	No se confirma.
191	89	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	6	163	Sírvase proporcionar la actual política de seguridad digital de PETROPERU.	PETROPERÚ no cuenta con una política de seguridad digital
192	90	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas				Se solicita por favor enviar el documentos Condiciones Técnicas en formato word	Se incluirá el documento en formato Word en la publicación de la integración de las consultas
193	91	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 13		216	Según el apéndice: Se tiene llamadas contestadas por hora y por día del mes pero no se tiene llamadas recibidas no contestadas. Esto nos servirá para conocer el índice de llamadas abandonadas. Favor de indicar si se cuenta con esta volumetría durante el último año	Sírvase referirse al primer cuadro del Apéndice 13 donde se muestra información de las llamadas abandonadas.
194	92	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico	3.1.1	86	Sírvanse confirmar si el número 0800 debe ser necesariamente provisto por el contratista a pesar de haber realizado la integración de las centrales telefónicas a través de troncales SIP	Se confirma que el número 0800 es un requerimiento obligatorio
195	93	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 13		216	Sírvanse confirmar, si los tickets de registros de gestión de accesos son gestionados por la mesa de ayuda o son responsabilidad de otro grupo resolutor.	Sírvase referirse al capítulo 3.1.6 del Apéndice 5 de las CT
196	94	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	16	b	30	Existen capacitaciones y certificaciones que no cambian con el tiempo (lanzamiento de nuevas versiones/ediciones) y de haberlas las modificaciones son mínimas por lo que pedir que una formación no supere los 5 años limita la cantidad de candidatos para un determinado rol. Se solicita a PETROPERU que amplíe los años de antigüedad de formación a 10 con el fin de poder dar oportunidad a personas capacitadas y con amplia experiencia.	No se acepta solicitud
197	95	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Formato N°02: Modelo de Hoja de vida de personal propuesto		264	Sírvase confirmar que en el Formato N 2, se incluirá sólo la información académica técnica o universitaria de los perfiles excluyendo las certificaciones y/o capacitaciones.	No se confirma

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta												
198	96	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1		50	Sírvase aclarar si el valor objetivo de 10 segundos será el mismo para todos los canales. Considere que hay canales que pueden tener un delay en la respuesta por razones externas a la gestión del proveedor como por ejemplo lentitud de internet.	Se confirma que es para todos los canales. Respecto a la lentitud de internet, el Contratista deberá adoptar la estrategia que mejor convenga para evitar esta lentitud.												
199	97	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1		50	De la pregunta anterior, sírvase detallar el tipo de valor objetivo a considerar por canal.	Sírvase referirse a lo indicado al respecto en las CT												
200	98	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1		53	Sírvase proporcionar el detalle cómo se llegó a los porcentajes de optimizaciones como valor objetivo. <table><tr><th>AÑO</th><th>Valor Objetivo⁸⁸ como mínimo</th></tr><tr><td>1er semestre</td><td>5%</td></tr><tr><td>Año 1</td><td>10%</td></tr><tr><td>Año 2</td><td>20%</td></tr><tr><td>Año 3</td><td>40%</td></tr><tr><td>Año 4</td><td>50%</td></tr></table>	AÑO	Valor Objetivo ⁸⁸ como mínimo	1er semestre	5%	Año 1	10%	Año 2	20%	Año 3	40%	Año 4	50%	De la evaluación realizada con el actual Contratista se obtuvo un potencial de automatización del 50% de los tickets considerando que muchos de ellos están relacionados a consultas, solicitudes de acceso, reseteo de contraseña y desbloqueo de la cuenta, desde un inicio.
AÑO	Valor Objetivo ⁸⁸ como mínimo																				
1er semestre	5%																				
Año 1	10%																				
Año 2	20%																				
Año 3	40%																				
Año 4	50%																				
201	99	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1		53	Sírvase proporcionar el detalle de en qué porcentaje de automatizaciones se encuentran con el actual proveedor. <table><tr><th>AÑO</th><th>Valor Objetivo⁸⁸ como mínimo</th></tr><tr><td>1er semestre</td><td>5%</td></tr><tr><td>Año 1</td><td>10%</td></tr><tr><td>Año 2</td><td>20%</td></tr><tr><td>Año 3</td><td>40%</td></tr><tr><td>Año 4</td><td>50%</td></tr></table>	AÑO	Valor Objetivo ⁸⁸ como mínimo	1er semestre	5%	Año 1	10%	Año 2	20%	Año 3	40%	Año 4	50%	No se ha iniciado la optimización con el actual proveedor del servicio
AÑO	Valor Objetivo ⁸⁸ como mínimo																				
1er semestre	5%																				
Año 1	10%																				
Año 2	20%																				
Año 3	40%																				
Año 4	50%																				
202	100	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	10	196	Sírvase detallar el roadmap de automatizaciones esperados por PETROPERU. Es importante conocer el tipo de automatizaciones que se espera en caso de tener que hacer algún desarrollo de aplicación o herramienta que no esté contemplado dentro del alcance.	Sírvase referirse a la parte final del capítulo 10 del Apéndice 9 de las CT												
203	101	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	10	196	Si en el transcurso del contrato PETROPERU requiere de un desarrollo que implique el diseño, creación y afinamiento de un aplicativo o script complejo no contemplado en las bases, sírvase confirmar que PETROPERU tomará esos requerimientos como adicionales.	De acuerdo con lo indicado al final del capítulo 10 del Apéndice 9 de las CT: "Para cumplir con los requerimientos del roadmap, PETROPERU determinará la estrategia más conveniente a seguir. Si PETROPERU considera que, para cumplir con el roadmap se requiere hacer un uso particular y técnicamente viable de las herramientas provistas por el Contratista que no sea parte del alcance contratado, se manejará siguiendo lo indicado en el numeral 5 Gestión de Cambios al Contrato del Apéndice 9 Gestión del Servicio de Outsourcing".												
204	102	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	10	196	En el texto dice: "A la fecha no se cuenta con procesos ni subprocesos automatizados. Tampoco se cuenta con una línea base de automatizaciones realizadas por mes, ni con una estimación de los casos de uso que se pudieran implementar por año, ya que esto dependerá de la adopción de estas nuevas tecnologías, proceso en el cual también debe intervenir el Contratista según lo indicado en el capítulo 9 del presente Apéndice. Sin embargo, si estimamos que podría haber como máximo 3 requerimientos de este tipo en simultáneo." Si actualmente no se tiene ninguna automatización, sírvase detallar en base a qué se estima el crecimiento de automatizaciones por año.	De la evaluación realizada con el actual Contratista se obtuvo un potencial de automatización del 50% de los tickets considerando que muchos de ellos están relacionados a consultas, solicitudes de acceso, reseteo de contraseña y desbloqueo de la cuenta, desde un inicio.												
205	103	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	10	197	En el texto se mencionan dos ejemplos de automatización: > "Gestión, monitoreo y alertas de vencimiento de cartas fianza, para usuarios de Tesorería. > Gestión de la elaboración y aprobación de documentos normativos de la empresa" Sírvase proporcionar mayor detalle de estos desarrollos: Horas hombre utilizadas, plataforma sobre la que se hizo la programación, Cómo era el servicio al inicio, qué métricas miden para el éxito de la automatización.	Los ejemplos mencionados han sido desarrollados en la suite de las herramientas de Microsoft, y las horas utilizadas están distribuida entre el análisis, la construcción y la capacitación para los usuarios finales (siendo un estimado de 80 horas aprox por cada caso). Las métricas del éxito de estos desarrollos son: La usabilidad del caso desarrollado y un valor de negocio dado por el área usuaria que varía de acuerdo con cada caso.												

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
206	104	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	10	197	De la pregunta anterior, sírvase confirmar que el desarrollo de los ejemplos antes mencionados fueron realizados por personal ajeno al proyecto, es decir que no fue desarrollado ni por los perfiles críticos ni especializados.	La innovación y automatización no forman parte del alcance del contrato actual del servicio de Gestión de Equipos y Mesa de Ayuda, ni tampoco se tiene contemplado perfiles asociados al desarrollo de las automatizaciones en dicho contrato.
207	105	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	10	199	Sírvase confirmar que dentro del alcance del presente proceso no se está solicitando una herramienta AISM.	De acuerdo con lo indicado al final del capítulo 10 del Apéndice 9 de las CT: "Para cumplir con los requerimientos del roadmap, PETROPERÚ determinará la estrategia más conveniente a seguir. Si PETROPERÚ considera que, para cumplir con el roadmap se requiere hacer un uso particular y técnicamente viable de las herramientas provistas por el Contratista que no sea parte del alcance contratado, se manejará siguiendo lo indicado en el numeral 5 Gestión de Cambios al Contrato del Apéndice 9 Gestión del Servicio de Outsourcing".
208	106	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	10	199	En el roadmap de automatización indican que PETROPERU aún no cuenta con una herramienta AISM. Sírvase confirmar que llegado el momento y de ser un requerimiento explícito de contar con este tipo de herramienta, PETROPERU tratará esto como un adicional al contrato.	De acuerdo con lo indicado al final del capítulo 10 del Apéndice 9 de las CT: "Para cumplir con los requerimientos del roadmap, PETROPERÚ determinará la estrategia más conveniente a seguir. Si PETROPERÚ considera que, para cumplir con el roadmap se requiere hacer un uso particular y técnicamente viable de las herramientas provistas por el Contratista que no sea parte del alcance contratado, se manejará siguiendo lo indicado en el numeral 5 Gestión de Cambios al Contrato del Apéndice 9 Gestión del Servicio de Outsourcing".
209	107	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	10	199	Sin tener un alcance claro de lo que se espera con las automatizaciones en la fase <i>Digital del roadmap</i> es imposible estimar las horas hombre dedicadas al desarrollo o implementación de RPAs. Por ello solicitamos sea más explícito en lo que se espera ya que de lo contrario se podría estar considerando costos innecesarios.	De acuerdo con lo indicado en el Apéndice 7 de las CT, el Contratista deberá identificar y desarrollar nuevos casos de uso de integraciones y automatizaciones haciendo uso de las herramientas provistas como parte del servicio. En ese sentido, en forma conjunta los recursos asignados al servicio, cuyos perfiles solicitados aseguran el desarrollo de estos casos de uso, deberán trabajar liderados por el Gestor de la Innovación y Cambios para ejecutar las actividades que se indican en el Roadmap.
210	108	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	10	199	Durante la fase Mejorado del roadmap (año 3) mencionan que se deberá incluir la los servicio de telefonía y videoconferencia. Sírvase confirmar que estas integraciones por su naturaleza serán tratadas como un adicional al contrato.	De acuerdo con lo indicado al final del capítulo 10 del Apéndice 9 de las CT: "Para cumplir con los requerimientos del roadmap, PETROPERÚ determinará la estrategia más conveniente a seguir. Si PETROPERÚ considera que, para cumplir con el roadmap se requiere hacer un uso particular y técnicamente viable de las herramientas provistas por el Contratista que no sea parte del alcance contratado, se manejará siguiendo lo indicado en el numeral 5 Gestión de Cambios al Contrato del Apéndice 9 Gestión del Servicio de Outsourcing".

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
211	109	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	10	199	En la fase Mejorado del roadmap (año 3) mencionan lo siguiente: " <i>Levantamiento de información para subir servicios de otras áreas de negocio de la empresa.</i> " De cara a poder hacer una estimación de recursos humanos y económicos más precisos, sírvase detallar las áreas que estarían involucradas en esta fase así como detallar los procesos y/o servicios incluidos.	De acuerdo con lo indicado al final del capítulo 10 del Apéndice 9 de las CT: "Para cumplir con los requerimientos del roadmap, PETROPERÚ determinará la estrategia más conveniente a seguir. Si PETROPERÚ considera que, para cumplir con el roadmap se requiere hacer un uso particular y técnicamente viable de las herramientas provistas por el Contratista que no sea parte del alcance contratado, se manejará siguiendo lo indicado en el numeral 5 Gestión de Cambios al Contrato del Apéndice 9 Gestión del Servicio de Outsourcing".
212	110	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	12	79	Sírvase confirmar que se podrá eliminar de las especificaciones la memoria ya que en algunas marcas por ser un equipo pequeño y personal no se cuenta con información técnica que describa este dato, esto permitirá una pluralidad de postores y marcas.	De acuerdo con lo indicado en el numeral 9 de las CT, la acreditación de las especificaciones también puede darse con cualquier documento, incluyendo una carta, emitido por el fabricante con el que se pueda validar el cumplimiento.
213	111	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	9	77	"Impresión de primera página: Menor a 6 segundos" Sírvase confirmar que se aceptarán Impresoras donde la impresión de la primera página sea menor o igual a 6 segundos. Se solicita esto para poder tener coherencia con el volumen mensual solicitado, teniendo en cuenta que en el mercado existen equipos con estas especificaciones y se daría pluralidad a las marcas.	Se acepta lo solicitado
214	112	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	12	79	Sírvase confirmar que se podrá eliminar de las especificaciones el volumen de impresión ya que en algunas marcas por ser un equipo pequeño y personal no se cuenta con información técnica que describa este dato, esto permitirá una pluralidad de postores y marcas, teniendo en consideración que la especificación solicitada está dirigida a la marca y modelo HP OfficeJet 200.	De acuerdo con lo indicado en el numeral 9 de las CT, la acreditación de las especificaciones también puede darse con cualquier documento, incluyendo una carta, emitido por el fabricante con el que se pueda validar el cumplimiento.
215	113	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	12	79	Sírvase confirmar que se podrá aceptar equipos que trabajen con alimentación eléctrica CA: 100 - 240 V universal (automático), esto permitirá una pluralidad de postores y marcas.	Lo solicitado en las especificaciones técnicas para el equipo en cuestión es lo mínimo que debe cumplir el equipo, por lo que cualquier mejora o prestación mayor será aceptada.
216	114	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 4		81	Sírvase confirmar la cantidad de equipos de impresión por marca y modelo tanto para las multifuncionales como para las impresoras que son propiedad de Petroperu, esta información es fundamental para poder dimensionar y ver la factibilidad técnica para administrar con la herramienta de gestión y control de impresoras solicitado, en caso no se cuenta con esta información, confirmar que la herramienta solo aplicará para los equipos nuevos Laser propuestos por el postor.	Se adjunta la información referida a las impresoras multifuncionales y láser en el archivo cantidad-tipo-impresoras-PP.png La información referida a los printservers se incluye en el archivo cantidad-tipo-printservers.png Se procederá a actualizar las cantidades en el Apéndice 4 de las CT para reflejar lo indicado en ambos archivos
217	115	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.3.	65	Sírvase confirmar que las máquinas de respaldo para equipos de cómputo e impresión señaladas en la página 65, solo se usaran para respaldo, en caso sean destinadas para otro fin que no sea como equipos de backup o en caso no sean suficientes y Petroperu las este utilizando, confirmar que no sería aplicable los SLA y penalidades indicados en la página 16 de las bases.	Se confirma que las máquinas de respaldo solo serán usadas para ese fin. Si PETROPERÚ quisiera hacer uso de estas máquinas de respaldo con otro fin diferente, deberá gestionarse con el procedimiento de gestión de cambios al contrato que se indica en el capítulo 5 del Apéndice 9 de las CT.
218	116	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	13	79	Sírvase confirmar que se aceptaran monitores de 17" o de superior tamaño de pantalla con aspecto ratio de 5:4 o 16:9 tal cual el estándar de la industria.	Se confirma que se aceptará también la resolución 16:9. En cuanto al tamaño, la especificación mínima requerida es 17" de tamaño; por lo que se aceptará las propuestas que la cumplan, la mejoren o la superen.
219	117	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	13	79	Sírvase confirmar que se aceptaran monitores de 23" o de superior tamaño de pantalla.	En cuanto al tamaño, la especificación mínima requerida es 23" de tamaño; por lo que se aceptará las propuestas que la cumplan, la mejoren o la superen. Asimismo, a fin de homologar las especificaciones con los monitores de 17", también se aceptarán ratios de 5:4 o de 16:9 para estos monitores.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
220	118	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	13	79	Sírvase confirmar que la resolución mínima de los monitores debe ser HD 1280 x 720.	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
221	119	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	7	76	Sírvase a confirmar que solo se debería aceptar el sistema operativo " Windows 11 IoT " porque es la versión actual y cuenta con mejores prestaciones de seguridad y características propias de una actualización de mejora de sistema operativo, el Windows 11 IoT esta vigente desde el 5 de Octubre del 2021 tal como indica el siguiente link de Microsoft https://learn.microsoft.com/es-es/windows/iot/product-family/what's-new-in-windows-11-iot-enterprise . Sería un problema licenciar equipos con versiones de Windows 10 pues según comunicado de Microsoft "El 31 de enero de 2023 será el último día que se venda esta descarga de Windows 10. Además Windows 10 seguirá recibiendo soporte técnico hasta el 14 de octubre de 2025 con actualizaciones de seguridad que ayudan a proteger tu PC contra virus, spyware y otro malware". La prestación a contratar por PetroPerú es hasta el año 2026-2027, por lo tanto al solicitar el sistema operativo Windows 10 IoT se estaría aceptando una vulnerabilidad en perjuicio de PetroPerú pues este sistema operativo no contaría con actualizaciones de seguridad a partir del 14/10/2025 https://www.microsoft.com/es-es/windows/get-windows-11	No se confirma. Aun hay equipos cliente ligero que vienen instalados con Windows 10 IoT y de acuerdo con las especificaciones técnicas publicadas por el fabricante, aun no soportan Windows 11 IoT.
222	120	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	2	72	Dice: Monitor De 14 a 15.6, aclarar que se refieren al tamaño de la pantalla integrada del equipo "Computadora Portátil" y no a un monitor externo.	Se confirma que se refiere a la pantalla que viene integrada a la laptop y no un monitor externo.
223	121	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	2	72	Respecto al texto en las bases donde se indica: " A fin de asegurar la legalidad del uso del software indicado, antes de finalizar la Fase Pre-Operativa, EL CONTRATISTA deberá entregar a PETROPERÚ documentación o comunicación de Microsoft indicando que el licenciamiento que se le han otorgado pueden ser usados para brindar servicios a PETROPERÚ como parte del arrendamiento de estos equipos. " Sírvase confirmar que esto no es una obligación para el postor presentarla tomando en cuenta que Microsoft no emite dicha documentación y tampoco realiza dichas comunicaciones.	Se confirma que la carta de acreditación solicitada respecto a la legalidad de uso del sistema operativo podrá ser emitida por el fabricante de los equipos si es que se trata de una licencia de tipo OEM.
224	122	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	1	72	Respecto al texto en las bases donde se indica: " A fin de asegurar la legalidad del uso del software indicado, antes de finalizar la Fase Pre-Operativa, EL CONTRATISTA deberá entregar a PETROPERÚ documentación o comunicación de Microsoft indicando que el licenciamiento que se le han otorgado pueden ser usados para brindar servicios a PETROPERÚ como parte del arrendamiento de estos equipos. " Sírvase confirmar que esto no es una obligación para el postor presentarla tomando en cuenta que Microsoft no emite dicha documentación y tampoco realiza dichas comunicaciones.	Se confirma que la carta de acreditación solicitada respecto a la legalidad de uso del sistema operativo podrá ser emitida por el fabricante de los equipos si es que se trata de una licencia de tipo OEM.
225	123	Sonda	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	2	72	Confirmar si el accesorio "Cable de seguridad para laptop debe llevar clave o llave"	En el apéndice 3 no se detalla ningún requerimiento referido a cables de seguridad para laptop. Si la consulta está referida al tarifario del Apéndice 16, tal como dice la nota a pie de página 131: "puede ser con llave o con clave".
226	1	Indra	Administrativa	Modelo de bases administrativas SG	10.6 numera I I		4	<i>Se indica que "Las propuestas presentadas de manera presencial deben estar foliadas y firmadas, en cada una de sus páginas, por el postor o su representante legal o apoderado, según corresponda, caso contrario SERÁN OBSERVADAS"</i> ¿Podrá ser válida la oferta presentada por una empresa extranjera que cuente con apoderados acreditados bajo el registro mercantil de dicha empresa?	La consulta será atendida por la Jefatura Contrataciones
227	2	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	4		3	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 las condiciones establecidas en el numeral 21 CONDICIONES PARA EL INICIO DEL SERVICIO de las presentes Condiciones Técnicas. " ¿Cuál es el plazo en que PETROPERU designará a su administrador contractual luego de que se proceda a la firma del contrato?; y ¿Cuál es el plazo para que el contratista cumpla con las condiciones para inicio del servicio una vez suscrito el contrato?	1. Respecto al administrador contractual por parte de PETROPERÚ, sírvase referirse a lo indicado en el numeral 15 de las CT. 2. El plazo para cumplir con las condiciones para el inicio del servicio es de 15 días calendario. En caso de incurrir en demoras el plazo adicional que tome el Contratista será descontado del tiempo asignado para la Fase Pre-Operativa. Así, por ejemplo, si el Contratista se toma 15 días adicionales a los indicados, la Fase Pre-Operativa ya no durará 6 meses, sino 5 meses y medio.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
228	3	Indra	Administrativa	Condiciones Técnicas	9		9	Con relación a los documentos para la formalización contractual, advertimos que en esta sección se establece la <i>Copia del DNI del representante legal</i> . Sobre el particular, solicitamos aclaración sobre este requisito respecto del literal a) del numeral 15 del modelo de bases administrativas, que establece que se necesita la vigencia de poder.	No existe ninguna contradicción entre estos requerimientos: revisando el literal b) del numeral 15.1 de las bases administrativas se puede apreciar que también se indica el DNI, y el literal i) del mismo numeral indica: "otros documentos señalados en las Condiciones Técnicas". Por tanto, para la formalización contractual el Ganador de la Buena Pro debe presentar todo lo que se indica en el numeral 15.1 y lo indicado en el numeral 9 de las CT.
229	4	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	10		11	Agradeceremos confirmar que la garantía por fiel cumplimiento y garantía de cumplimiento de obligaciones laborales serán las únicas exigibles durante la ejecución del contrato	Las cartas fianzas que se requieren son las indicadas en el numeral 10 de las CT. De otro lado, de acuerdo con lo indicado en el Apéndice 18 de las CT: "Todos los adicionales y reducciones se realizarán conforme lo establecido en el Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ y Cuadro de Niveles de Aprobación de Contrataciones de PETROPERÚ vigente", mientras que en el Artículo 72 del referido reglamento se indica: "...El contratista ampliará o reducirá proporcionalmente el monto de la garantía de Fiel Cumplimiento que hubiera otorgado, según corresponda"
230	5	Indra	Seguros	Condiciones Técnicas	11		12	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 que el contratista sea un Consorcio).	De acuerdo con lo indicado en el numeral 17.3 de las CT, se ha indicado que "Las pólizas de seguros deberán contratarse en compañías de seguros sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP", por lo que no es posible la presentación de póliza emitidas en el extranjero, por lo que para tal situación se sugiere la figura de "fronting" o contratación de una póliza local.
231	6	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	12		14	En caso el CONTRATISTA decida subcontratar, agradeceremos nos indiquen que la subcontratación aplica en cualquier fase del servicio.	Además de cumplirse con lo indicado en el numeral 12 de las CT debe tomarse atención a lo indicado en el Artículo 24 del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ: "En caso de establecerse la autorización de subcontratación, será por prestaciones que no forman parte del objeto principal del requerimiento o de las prestaciones esenciales del contrato, sobre las cuales se establecieron los requisitos técnicos mínimos tales como experiencia, conocimientos, acreditaciones, certificaciones, etc."
232	7	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	13 Literal j)		18-19	Agradecemos confirmar que por el término "por evento" debe entenderse cada supuesto de aplicación de penalidad detallado.	Por evento hace referencia a cada oportunidad en la que se configuró una situación sujeta a aplicación de penalidad. Por ejemplo, si un personal del Contratista se resbaló y se cayó al piso y no informó el hecho se configura un evento sujeto de aplicación de penalidad; y si dos semanas después otro personal del Contratista se cae de unas escaleras y tampoco informa del hecho se constituye en un segundo evento sujeto de aplicación de penalidad. En ambos casos se trata de eventos contemplados en el punto 02 del literal j).
233	8	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16		20	Se establece que "En ese sentido la experiencia que solicita para el personal mínimo requerido se contabilizará a partir de la obtención del diploma de bachiller. Licenciatura o título según sea el caso". Se solicita revisar el parámetro establecido en esta sección de las bases ya que se estaría contraviniendo lo dispuesto en la Ley N° 31396, ley que reconoce las prácticas pre profesionales y prácticas profesionales como experiencia laboral y modifica el decreto legislativo 1401.	Debe ceñirse a lo indicado en el numeral 16 de las CT

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
234	9	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	1.4	156-157	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. Sírvese ceñirse a lo indicado en las CT.
235	10	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	4		3	Indican: EL CONTRATISTA, si así lo considera conveniente, podrá solicitar a PETROPERÚ la reducción de plazo de la Fase Pre-Operativa. Para ello deberá presentar el plan definitivo de dicha fase incluyendo la reducción del plazo quedesea solicitar. Este pedido será tramitado como una solicitud de cambio al contrato, que una vez aprobada registrará en adelante y se aplicará todas las demás condiciones contractuales con el nuevo plazo establecido. Sírvese mencionar cuanto tiempo será revisado el nuevo plan y si este tendrá que ser explicado por el equipo de implementación; adicionalmente, cuanto tiempo máximo la entidad puede dar un resultado de la solicitud realizada por el postor.	Agradeceremos culminar la lectura del numeral 4 de las CT.
236	11	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	4	a. Indica: Gestión y administración de servicios Cloud, de servicios SaaS de Microsoft o provisión, soporte, gestión o administración de herramientas de colaboración de Microsoft 365 que incluya la suscripción de las licencias, implementación, mantenimiento o migración para un mínimo de 1000 usuarios. b. Indica: Implementación o despliegue de soluciones para la gestión de incidentes y solicitudes de servicios a través de la Mesa de Ayuda que consideren una herramienta ITSM, en donde al menos una experiencia debe ser la herramienta ITSM ofertada en su propuesta. En caso el Postor no cuente con experiencia en la herramienta ITSM que incluya en su propuesta, deberá presentar una declaración jurada con la que se comprometa a contratar un servicio de QA del fabricante de la herramienta para la implementación y puesta en producción de la misma Sírvese confirmar para el punto A referente a los servicios de Tipo SaaS de microsoft qué información de sustento requiere para los procesos de provisión, soporte, implementación, mantenimiento y migración. Sírvese mencionar para el punto B si los sustentos de la implementación de la herramienta ITSM considera la herramienta de tipo SAAS u on premisse en las instalaciones del cliente.	1. Sírvese revisar en los párrafos precedentes la información relacionada con las formas de acreditación. 2. Sírvese ceñirse a lo indicado en el pie de página correspondiente al texto que se ha citado en esta parte de la consulta.
237	12	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8		7	Indica : EL POSTOR deberá indicar la cantidad y tipo de Máquinas de respaldo que usará para asegurar la Continuidad del Servicio, para solucionar problemas por indisponibilidad relacionadas a falla de máquinas. Es responsabilidad del POSTOR determinar el número de máquinas de respaldo que utilizará a fin de cumplir lo indicado y los Acuerdos de Soporte establecidos en el Apéndice 1: Acuerdos de Soporte. Sírvese mencionar si es posible que las características de las máquinas de respaldo sean diferentes a las maquinas productivas ; esto supone que se usarán máquinas de características similares o superiores para no afectar la operatividad.	El texto citado corresponde a las CT utilizadas para la primera convocatoria y la consulta fue respondida en su oportunidad. Este texto ya no existe en el numeral 8 de las CT que se han utilizado para la segunda convocatoria.
238	13	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	3	8	Indica: La Herramienta ITSM debe contar con la certificación de compatibilidad PinkVerify 2021 emitida por Pink Elephant para las siguientes prácticas de ITIL4: Prácticas Generales: o Gestión del Conocimiento (KM) Prácticas de Gestión de Servicios: o Gestión de Requerimientos (SRM) o Gestión de Incidentes (IM) o Gestión de Problemas (PM) o Gestión de Cambios (CE) o Service desk (SD) o Gestión de Activos de TI (IAM) o Gestión de la Configuración del Servicio (SCOM) o Gestión del Catálogo de Servicios (SCM) o Gestión de Niveles del Servicio (SLM) Debe presentar documentación que acredite dicha certificación. Sírvese confirmar si Petroperú ya cuenta con alguna herramienta instalada con infraestructura y configuraciones pre determinadas; de ser posible el postor puede usar estas capacidades ?; adicionalmente es posible que el postor proponga una herramienta SAAS que cumpla con todas las características ITIL más no compatibilidad Pink Verify , de no ser posible el postor está en la capacidad de proporcionar herramientas con las características solicitadas.	La herramienta que usa PETROPERÚ es del CONTRATISTA que brinda el servicio actualmente. La infraestructura le pertenece el CONTRATISTA y las configuraciones y personalizaciones fueron realizadas para fines de este actual servicio. El CONTRATISTA nuevo debe proponer una herramienta ITSM en modalidad SaaS. Mayor detalle de los requerimientos para la herramienta en el Apéndice 8 Herramientas de Gestión y Operación de los Servicios de las Condiciones Técnicas.
239	14	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	4	8	Indica :Hojas de vida (Curriculum Vitae), de acuerdo con el modelo indicado en el Formato N°02: Modelo de Hoja de vida de personal propuesto, del personal que será asignado para brindar los servicios materia de las presentes condiciones técnicas. Sírvese confirmar si la presentación de las hojas de vida corresponde para todo el personal o solo para el personal identificado como puesto crítico y puestos especializados.	El texto citado no corresponde con lo indicado en el numeral 8 de las CT. Sin perjuicio de ello, se debe presentar como parte de la propuesta las hojas de vida de todo el personal que forme parte de la organización que brindará el servicio.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
240	15	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	14		19	Indica: El plazo de ejecución contractual de servicio incluye: La fase Pre-Operativa (6 meses) y Operativa (48 meses) del servicio (Ver Apéndice 9: Gestión del Servicio de Outsourcing). PETROPERÚ realizará el pago en Soles en 48 cuotas según las valorizaciones indicadas para cada partida del Formato N°01: Modelo de propuesta económica PETROPERÚ efectuará los pagos, en la Fase Operativa, dentro de los sesenta (60) días calendario, posteriores a la conformidad mensual del servicio y correcta presentación del comprobante de pago15 correspondiente. Sírvasse confirmar si la cantidad de N meses de la fase preoperativa será facturado por el postor.	En las Condiciones Técnicas se ha establecido que el esquema de pago se haga efectivo en los meses de la Fase Operativa. El contratista deberá determinar la estrategia financiera que convenga para que los costos del servicio en los que incurra durante la Fase Pre-Operativa sean pagados efectivamente en los meses de la Fase Operativa. Es por ese motivo que existen partidas con este propósito en el Formato N° 01 de las Condiciones Técnicas.
241	16	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	15		20	Indica: La conformidad mensual de la prestación del servicio se dará dentro de los diez (10) días calendario La Dependencia encargada de la Administración y Conformidad mensual del Servicio es la Unidad Infraestructura y Servicios TIC. Esta conformidad se otorgará sobre la base del Informe de Aceptación del Jefe Unidad Infraestructura y Servicios TIC, contando con la participación de sus coordinadores designados para los distintos servicios comprendidos en el alcance del contrato. Dentro del plazo para la conformidad del servicio mensual se encuentra contemplada la aprobación del Informe de Aceptación. La conformidad final del servicio estará a cargo del Gerente Corporativo Administración. Sírvasse confirmar si el postor pasado estos 10 días calendario indicados puede asumir la aceptación de los documentos sustentatorios del servicio y se procede a solicitar el pago del servicio.	Agradeceremos culminar la lectura del párrafos subsiguientes al texto citado.
242	17	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16		20	Indica: PETROPERÚ no aceptará que los servicios requeridos en el presente contrato se ejecuten con personal que se encuentre realizando prácticas profesionales o preprofesionales. En ese sentido la experiencia que solicita para el personal mínimo requerido se contabilizará a partir de la obtención del diploma de bachiller. Licenciatura o título según sea el caso Sírvasse mencionar si dentro del perfil profesional se puede considerar personal con estudio Técnico concluido con la experiencia solicitada que este cursando estudios universitarios en carreras afines .	Entre los perfiles solicitados hay puestos para los cuales el requerimiento mínimo son estudios técnicos. Para estos casos se acepta lo consultado; pero no se aceptará en los casos en los que el requerimiento mínimo es diploma de bachiller de carrera universitaria. De acuerdo con lo indicado en el numeral 16, los puestos que requieren como mínimo estudios técnicos son los siguientes: - Soporte técnico en sitio Operaciones y Oficina Principal - Agentes de la mesa de servicios - Gestor de activos - Profesional CASS asignado a OFP o asignado a una sede en la que el Contratista haya destacado/desplazado menos de 20 personas. - Gestor de la innovación y cambios - Gestor técnico de herramientas y cloud - Gestor técnico de soluciones Microsoft y seguridad digital
243	18	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16.1		22	Indica :Título Universitario o Grado académico de bachiller en: ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica, ingeniería industrial, ingeniería informática o carreras afines a Tecnología de Información. Mínimo 40 horas de capacitación en Gerencia de Proyectos (**). Certificación: ITIL Operational Support and Analysis en ITIL3 o ITIL4 Specialist: Create, Deliver and Support Certification. Sírvasse indicar si la siguiente certificación puede ser deseable o se puede evidenciar que el personal haya llevado el curso y este pendiente del examen de certificación.	Sírvasse cefirse a lo indicado en las condiciones técnicas
244	19	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16.2		23	Indica : Título Universitario o Grado académico de bachiller en: ingeniería de sistemas, ingeniería industrial, ingeniería informática o carreras afines a Tecnología de Información. Mínimo 30 horas de capacitación en Metodologías de Evaluación de Riesgos de Tecnología de Información.* Certificación: ITIL4 Foundation in IT Service Management. Mínimo 24 horas de capacitación en COBIT. ** Sírvasse indicar si la siguiente certificación puede ser deseable en la Versión 4 y necesario en la Versión 3.0 (ITIL4 Foundation)	No se acepta reemplazar el requerimiento de certificación ITIL4 Foundations por un curso. En su lugar, al momento de presentar los documentos requeridos para la firma del contrato se aceptará certificaciones ITILv3 Foundations con la condición de que antes del inicio de la Fase Operativa se debe presentar las certificaciones ITIL4 Foundations requeridas en este numeral. De no presentar la certificación ITIL4 Foundations en el plazo indicado, se configurará en incumplimiento de la provisión de un recurso establecido en las Condiciones Técnicas durante la vigencia del contrato haciéndose acreedor a las penalidades que se indican para este caso en el numeral 13 de las condiciones técnicas..

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
245	20	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16.3		23	Indica: Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. Constancia de Capacitación (*) referido a: sistema operativo Microsoft Windows 10/11 y en todos los componentes de la suscripción Microsoft provista en el presente servicio. Certificación ITIL4 Foundation in IT Service Management. Sírvase indicar si la siguiente certificación puede ser deseable en la Versión 4 y necesario en la Versión 3.0 (ITIL4 Foundation)	No se acepta reemplazar el requerimiento de certificación ITIL4 Foundations por un curso. En su lugar, al momento de presentar los documentos requeridos para la firma del contrato se aceptará certificaciones ITILv3 Foundations con la condición de que antes del inicio de la Fase Operativa se debe presentar las certificaciones ITIL4 Foundations requeridas en este numeral. De no presentar la certificación ITIL4 Foundations en el plazo indicado, se configurará en incumplimiento de la provisión de un recurso establecido en las Condiciones Técnicas durante la vigencia del contrato haciéndose acreedor a las penalidades que se indican para este caso en el numeral 13 de las condiciones técnicas..
246	21	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16.1		24	Puestos especializados Punto N1 Indica: Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. Constancia de Capacitación referido a: sistema operativo Microsoft Windows 10/11 y en todos los componentes de la suscripción Microsoft provista en el presente servicio. Certificación ITIL4 Foundation in IT Service Management. Sírvase indicar si la siguiente certificación puede ser deseable en la Versión 4 y necesario en la Versión 3.0 (ITIL4 Foundation)	No se acepta reemplazar el requerimiento de certificación ITIL4 Foundations por un curso. En su lugar, al momento de presentar los documentos requeridos para la firma del contrato se aceptará certificaciones ITILv3 Foundations con la condición de que antes del inicio de la Fase Operativa se debe presentar las certificaciones ITIL4 Foundations requeridas en este numeral. De no presentar la certificación ITIL4 Foundations en el plazo indicado, se configurará en incumplimiento de la provisión de un recurso establecido en las Condiciones Técnicas durante la vigencia del contrato haciéndose acreedor a las penalidades que se indican para este caso en el numeral 13 de las condiciones técnicas..
247	22	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16.2		24	Puestos especializados Punto N2 Indica: Título en Carrera Técnica o tres años concluidos de estudios universitarios en ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica, ingeniería industrial, ingeniería informática o carreras afines a Tecnología de Información. Certificación ITIL4 Foundation in IT Service Management. Sírvase indicar si la siguiente certificación puede ser deseable en la Versión 4 y necesario en la Versión 3.0 (ITIL4 Foundation)	No se acepta reemplazar el requerimiento de certificación ITIL4 Foundations por un curso. En su lugar, al momento de presentar los documentos requeridos para la firma del contrato se aceptará certificaciones ITILv3 Foundations con la condición de que antes del inicio de la Fase Operativa se debe presentar las certificaciones ITIL4 Foundations requeridas en este numeral. De no presentar la certificación ITIL4 Foundations en el plazo indicado, se configurará en incumplimiento de la provisión de un recurso establecido en las Condiciones Técnicas durante la vigencia del contrato haciéndose acreedor a las penalidades que se indican para este caso en el numeral 13 de las condiciones técnicas..
248	23	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16.4		25	Puestos especializados Punto N4 Indica: Título Universitario o Grado académico de bachiller en: ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica, ingeniería industrial, ingeniería informática o carreras afines a Tecnología de Información. Certificación PMP del PMI vigente a la fecha de presentación de la propuesta. Certificación en ITIL4 Foundation in IT Service Management. Sírvase indicar si la siguiente certificación puede ser deseable en la Versión 4 y necesario en la Versión 3.0 (ITIL4 Foundation)	Sírvase ceñirse a lo indicado en las condiciones técnicas
249	24	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16.7		26	Puestos especializados Punto N7 Indica: Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. Certificación técnica en las herramientas de la suite de Microsoft provistas en el servicio que garantizará la gestión y administración de esta. Certificación o Cursos de capacitación relacionada a la capa de seguridad provista en el servicio. Sírvase indicar para el siguiente perfil es necesario o deseable contar con la certificación Microsoft 365 Certified: Fundamentals	El texto citado no corresponde con lo indicado en el numeral 16 de las CT. Agradeceremos revisar nuevamente el texto correcto en el que ya se ha indicado cuál es la certificación mínima solicitada.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta															
250	25	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	18		31	Indica: a. Área para oficinas de 100 m2 aproximadamente, la misma que estará disponible al finalizar la fase pre-operativa. b. Cuatro (4) ambientes con puerta (algunos podrían ser compartidos con los otros Contratistas de Outsourcing y utilizados como salas de reuniones) c. Centro de Cómputo de un área aproximada de 140 m2 dividido en cuatro (4) ambientes: sala de comunicaciones, sala de operadores, cintoteca y sala de servidores. Esta área estará bajo la responsabilidad del Contrato de Gestión Operativa TIC. d. Área con llave para taller de servicio y mantenimiento de equipos de 43 m² aproximadamente. e. Dos (2) estanterías metálicas para equipos de cómputo (partes, piezas y repuestos). f. Almacén de máquinas al lado del Centro de Cómputo. g. Se cuenta con área de almuerzo en el Edificio de OFP – Piso 14 y un horno microondas Sírvasse indicar cuál de estas áreas habilitadas del servicio podrá usar el postor para el almacenamiento de los equipos de Backup solicitados en el RFP o si es necesario solicitar alguna adecuación del mismo sin costo para el servicio.	Sírvanse revisar las CT de esta segunda convocatoria donde ya está incluida la respuesta a esta consulta.															
251	26	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	18		34	Indica: EL CONTRATISTA deberá proporcionar equipos móviles de comunicación intrínsecamente seguros a su personal que labore en las sedes operativas de PETROPERÚ, adicionalmente a los equipos de telefonía fija que se asignarán en las oficinas. Los equipos intrínsecamente seguros son aquellos que han sido certificados para trabajar en ambientes peligrosos y cuentan con certificaciones FM y CSA. Esta información debe constar en la hoja de datos del equipo y cada equipo debe estar rotulado con esta especificación. Sírvasse indicar si la entidad entiende por Sedes operativa a Sede Talara , Sede Piura , Sede Iquitos , Refinería Conchan , planta de Ventas Callao , Terminales y Aeropuertos; esto de manera de dimensionar la cantidad de equipos intrínsecamente seguros ; nos pueden dar el dato de cuantos celulares actualmente cuenta el servicio; adicionalmente , indicar si cuentan con alguna marca en particular o modelo existente	Sírvanse revisar las CT de esta segunda convocatoria donde ya está incluida la respuesta a esta consulta.															
252	27	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		41	Indica: Como parte de la estabilización de los servicios se considera la etapa de toma de control que es de 5 meses (dentro de la fase operativa), luego de ello se tendrá una marcha blanca de 1 mes de medición con los servicios estables para que EL CONTRATISTA pueda efectuar cualquier actualización o afinamiento en los acuerdos de soporte previo al mes 7, a partir del que serán de cumplimiento obligatorio. Sírvasse confirmar si es posible reducir la cantidad de tiempo de etapa pre operativa y ampliar un mes adicional a la etapa de marcha blanca	La estrategia de ejecución de las actividades de la fase pre-operativa deberá ser definida por el Contratista. En ese sentido, es posible que presente una solicitud de cambio al contrato pidiendo lo que se plantea en la consulta; sin embargo, deberá tomar en cuenta también que las penalidades por retrasos o moras se aplicarán tomando en cuenta el nuevo plazo.															
253	28	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		42	Indica: Cantidad de intervenciones de 2do nivel y de Prioridad (x) que exceden el tiempo transcurrido límite entre Notificación e Intervención. El tiempo de intervención es el tiempo transcurrido entre que se reporta la falla a EL CONTRATISTA y el inicio de la atención25. El tiempo de traslado no forma parte de la medición. <table border="1"><thead><tr><th>Prioridad</th><th>Limite Administrativo</th><th>Limite Operativo</th></tr></thead><tbody><tr><td>Prioridad Crítica</td><td>12 minutos</td><td>6 minutos</td></tr><tr><td>Prioridad 1</td><td>30 minutos</td><td>25 minutos</td></tr><tr><td>Prioridad 2</td><td>1 horas</td><td>0.5 horas</td></tr><tr><td>Prioridad 3</td><td>1.5 horas</td><td>1 horas</td></tr></tbody></table> Límite Operativo: para dependencias operativas de las refinerías y del oleoducto, sedes comerciales (terminales, aeropuertos y plantas de ventas) y usuarios VIP. Límite Administrativo: Para sedes administrativas y dependencias administrativas de las refinerías y el oleoducto. Sírvasse confirmar si los tiempos indicados en el cuadro para los limites administrativo y operativo son tiempos de respuesta del personal y no de solución; adicionalmente , tener en cuenta que la notificación debe venir acompañada de un ticket dentro de la herramienta ITSM para que podamos contar los tiempos de manera correcta.	Prioridad	Limite Administrativo	Limite Operativo	Prioridad Crítica	12 minutos	6 minutos	Prioridad 1	30 minutos	25 minutos	Prioridad 2	1 horas	0.5 horas	Prioridad 3	1.5 horas	1 horas	No se confirma. Este acuerdo de soporte mide el tiempo transcurrido entre la notificación, por cualquier canal habilitado por la mesa de servicios, y el momento en que un agente, automatizado o humano, inicie la atención de la falla reportada por el usuario. La medición de este tiempo transcurrido es independiente a si el agente, automatizado o humano, de la mesa de servicios registra en su oportunidad o no el ticket de atención.
Prioridad	Limite Administrativo	Limite Operativo																						
Prioridad Crítica	12 minutos	6 minutos																						
Prioridad 1	30 minutos	25 minutos																						
Prioridad 2	1 horas	0.5 horas																						
Prioridad 3	1.5 horas	1 horas																						

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta															
254	29	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		42	<p>Indica: Cantidad de intervenciones de segundo nivel y de Prioridad(x) cuyo tiempo de acción correctiva excede el límite establecido. El tiempo de acción correctiva es el tiempo entre que se inicia la acción correctiva por EL CONTRATISTA y la culmina. El tiempo de traslado no forma parte de la medición.</p> <table><tr><th>Prioridad</th><th>Límite Administrativo</th><th>Límite Operativo</th></tr><tr><td>Prioridad Crítica</td><td>2 horas</td><td>1 hora</td></tr><tr><td>Prioridad 1</td><td>4 horas</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>Prioridad 2</td><td>6 horas</td><td>4 horas</td></tr><tr><td>Prioridad 3</td><td>12 horas</td><td>6 horas</td></tr></table> <p>Límite Operativo: para dependencias operativas de las refinерías y del oleoducto, sedes comerciales (terminales, aeropuertos y plantas de ventas) y usuarios VIP. Límite Administrativo: Para sedes administrativas y dependencias administrativas de las refinерías y el oleoducto.</p> <p>Sírvase confirmar si los tiempos indicados en el cuadro para los límites administrativo y operativo son tiempos de respuesta del personal y no de solución; adicionalmente , tener en cuenta que la notificación debe venir acompañada de un ticket dentro de la herramienta ITSM para que podamos contar los tiempos de manera correcta.</p>	Prioridad	Límite Administrativo	Límite Operativo	Prioridad Crítica	2 horas	1 hora	Prioridad 1	4 horas	2 horas	Prioridad 2	6 horas	4 horas	Prioridad 3	12 horas	6 horas	<p>No se confirma. Este acuerdo de soporte mide el tiempo transcurrido entre el momento en que un agente, automatizado o humano, inicie la acción correctiva y el momento en que la culmina. La medición de este tiempo transcurrido es independiente a si el agente, automatizado o humano, de la mesa de servicios registra en su oportunidad o no el ticket de atención.</p>
Prioridad	Límite Administrativo	Límite Operativo																						
Prioridad Crítica	2 horas	1 hora																						
Prioridad 1	4 horas	2 horas																						
Prioridad 2	6 horas	4 horas																						
Prioridad 3	12 horas	6 horas																						
255	30	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		43	<p>PA1N – Porcentaje de Atenciones de Nivel 0 (autoservicio) y de Primer Nivel atendidas en menos de 20 min. Indica: Porcentaje de Atenciones de Nivel 0 y de Primer Nivel atendidas en menos de 20 minutos.</p> <table><tr><th>Métrica</th><th>Valor Objetivo</th><th>Límite Inferior</th><th>Valor Mínimo</th></tr><tr><td>PA1N</td><td>98%</td><td>95%</td><td>93%</td></tr></table> <p>Durante la fase pre operativa se disgregará por tipo de requerimiento en función a la estadística que cuenta PETROPERÚ a fin de que aquellos requerimientos que pueden ser automatizados o abordados de forma sencilla tengan su medición de forma ad hoc. Nivel 0 es el correspondiente a las atenciones de tipo automatizadas en las que no interviene un humano en la solución.</p> <p>Sírvase remitir la planilla de tickets o un resumen de los escenarios más repetitivos de manera de poder analizar y generar las estrategias de cumplimiento del KPI solicitado</p>	Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo	PA1N	98%	95%	93%	<p>Sírvanse referirse al Apéndice 13 de las Condiciones Técnicas.</p>							
Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo																					
PA1N	98%	95%	93%																					

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta																							
256	31	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		44	<p>DISP(X) – Disponibilidad del Sistema</p> <p>Indica:</p> <p>El porcentaje de disponibilidad, para la suite de Microsoft²⁷ y otros fabricantes (IaaS, PaaS o SaaS) o de la capa de Seguridad propuesta por el CONTRATISTA (en modo SaaS) incluyendo en todos ellos los componentes On Premise en caso de ser parte de su propuesta</p> <table><tr><th>Prioridad</th><th>Valor Objetivo</th><th>Límite Inferior</th><th>Valor Mínimo</th></tr><tr><td>DISP(X)</td><td>99.9%</td><td>99.0%</td><td>95.0%</td></tr></table> <p>Sírvase precisar que la disponibilidad de los servicios SAAS de O365 corresponden al fabricante con respecto a la capa de seguridad propuesta por el postor solo considera a los servicios que provean la acreditación o licenciamiento a los usuarios finales ; de ser necesario contar con una capa de seguridad adicional a nivel de red entre el servicio de aprovisionamiento y el usuario final indicarlo para poder integrarlo a la necesidad ; adicionalmente indicar si para las cuentas de O365 actualmente en operación se cuenta con respaldos y estos se almacenan on premise o Cloud.</p>	Prioridad	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo	DISP(X)	99.9%	99.0%	95.0%	<p>Dado que, de cara a los usuarios de Petroperú, las causales de indisponibilidad de estos servicios pueden darse por fallas en el propio servicio brindado por Microsoft o por fallas en los componentes on Premise que el Contratista pueda incluir como parte de su propuesta. Si la indisponibilidad se da en éstos últimos, el Contratista deberá responder por dicha indisponibilidad; mientras que si la indisponibilidad es causada por Microsoft se debe tomar en cuenta lo indicado en la nota a pie de página respectiva que está incluida en el texto citado por la consulta.</p> <p>De otro lado, para los casos que aplique, incluso se ha colocado una fórmula para los casos en los que la indisponibilidad sea parcial y afecte a solo un grupo de usuarios.</p>															
Prioridad	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo																													
DISP(X)	99.9%	99.0%	95.0%																													
257	32	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		45	<p>PI2N(X) – Porcentaje de intervenciones de 2do nivel de prioridad (x) fuera del Tiempo de Intervención(x).</p> <p>Indica:</p> <p>PI2N(X) – Porcentaje de intervenciones de 2do nivel de prioridad (x) fuera del Tiempo de Intervención(x).</p> <p>Fórmula: $PI2N(X) = (CI2NP(X) / CI2N(X)) * 100$</p> <p>PI2N(x) Porcentaje del total de intervenciones de 2do nivel para la prioridad (x) cuyo tiempo de intervención(x) es mayor al límite establecido.</p> <p>CI2NP(x) Cantidad de intervenciones de 2do nivel y de Prioridad (x) que exceden el tiempo transcurrido límite entre Notificación e Intervención. El tiempo de intervención es el tiempo transcurrido entre que se reporta la falla a EL CONTRATISTA y el inicio de la atención³². El tiempo de traslado no forma parte de la medición.</p> <p>CI2N(x) Cantidad de Intervenciones de segundo nivel y de Prioridad (x).</p> <table><tr><th>Prioridad</th><th>Valor Objetivo</th><th>Límite Inferior</th><th>Valor Mínimo</th></tr><tr><td>%PI2N(x)</td><td>0%</td><td>3%</td><td>5%</td></tr></table> <p>CI2N será un indicador mensual.</p> <table><tr><th>Prioridad</th><th>Límite Administrativo</th><th>Límite Operativo</th></tr><tr><td>Prioridad Crítica</td><td>12 minutos</td><td>6 minutos</td></tr><tr><td>Prioridad 1</td><td>30 minutos</td><td>25 minutos</td></tr><tr><td>Prioridad 2</td><td>1 horas</td><td>0.5 horas</td></tr><tr><td>Prioridad 3</td><td>1.5 horas</td><td>1 horas</td></tr></table>	Prioridad	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo	%PI2N(x)	0%	3%	5%	Prioridad	Límite Administrativo	Límite Operativo	Prioridad Crítica	12 minutos	6 minutos	Prioridad 1	30 minutos	25 minutos	Prioridad 2	1 horas	0.5 horas	Prioridad 3	1.5 horas	1 horas	<p>Se confirma que el texto es el correcto y se refiere al 2do nivel de atención de la mesa de servicios</p>
Prioridad	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo																													
%PI2N(x)	0%	3%	5%																													
Prioridad	Límite Administrativo	Límite Operativo																														
Prioridad Crítica	12 minutos	6 minutos																														
Prioridad 1	30 minutos	25 minutos																														
Prioridad 2	1 horas	0.5 horas																														
Prioridad 3	1.5 horas	1 horas																														
258	33	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		46	<p>Indica:</p> <p>Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por canal de atención, es el indicador referido al tiempo que demora la Mesa de Servicio en contestar al usuario.</p> <table><tr><th>Métrica</th><th>Valor Objetivo</th><th>Límite Inferior</th><th>Valor Mínimo</th></tr><tr><td>PTEUT (x)- Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por canal de atención²⁹</td><td>10 Seg.</td><td>20 Seg.</td><td>45 Seg.</td></tr></table> <p>Sírvase aceptar la sugerencia de tener valores objetivos para cada tipo de canal de atención y estos validarlos en la etapa pre operativa del servicio; tener en cuenta que algunos usuarios por la familiaridad del canal pueden optar por su uso continuo depende además por la madurez del usuario y de los procesos el tener valores objetivos menores .</p>	Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo	PTEUT (x)- Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por canal de atención ²⁹	10 Seg.	20 Seg.	45 Seg.	<p>No se acepta sugerencia toda vez que para dar cumplimiento al capítulo 9 Gestión de adopción y gestión del cambio y al capítulo 10 Gestión de innovación y automatización, ambos del Apéndice 9 Getión del Servicio de las Condiciones Técnicas, el Contratista deberá implementar una estrategia para asegurar que los usuarios usen adecuadamente cada canal de atención.</p>															
Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo																													
PTEUT (x)- Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por canal de atención ²⁹	10 Seg.	20 Seg.	45 Seg.																													

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta																
259	34	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		47	PECMDDB- Porcentaje de errores identificados en la Base de Datos de Configuraciones (CMDDB) Por favor indicar: ¿Se cuenta con un inventario inicial? ¿Cuál es el porcentaje de error actual?	1. De acuerdo con lo indicado en los párrafos subsiguientes al texto citado y en el literal 11 del capítulo 3.1.1 del Apéndice 5, el Contratista deberá efectuar un inventario wall-to-wall inicial durante la Fase Pre-Operativa. 2. Porcentaje de error actual: 0%																
260	35	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		47	%SIMA – Porcentaje de Servicios Insatisfactorios de la Mesa de Servicio Indica: Porcentaje de Servicios Insatisfactorios de la Mesa de Servicio, es la relación entre la Cantidad mensual de Usuarios Insatisfechos y la Cantidad mensual de Usuarios de la Mesa de Servicios que respondieron la Encuesta luego de cada atención. <table><tr><th>Métrica</th><th>Valor Objetivo</th><th>Límite Inferior</th><th>Valor Mínimo</th></tr><tr><td>%SIMA Porcentaje de Servicios Insatisfactorios de la Mesa de Servicios Digitales</td><td>5.00%</td><td>25.00%</td><td>40.00%</td></tr></table> Sirvase confirmar el nivel de madurez de la mesa actual o identificar algunas acciones de mejora para que los usuarios puedan ejecutar la encuesta posterior a cada atención; consideramos revisar la medición en la etapa de marcha blanca de manera de definir los valores objetivos alineados a la madurez de los procesos .	Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo	%SIMA Porcentaje de Servicios Insatisfactorios de la Mesa de Servicios Digitales	5.00%	25.00%	40.00%	Sírvase continuar la lectura de los párrafos subsiguientes al texto citado en los que se incluyen las consideraciones a tomar para este acuerdo de soporte y que a su vez da respuesta a la consulta realizada								
Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo																						
%SIMA Porcentaje de Servicios Insatisfactorios de la Mesa de Servicios Digitales	5.00%	25.00%	40.00%																						
261	36	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		48	PMCD – Porcentaje de mejora de uso de canales digitales (sin considerar llamadas a mesa de servicio y correo electrónico) PMTA – Porcentaje de mejora de tickets automatizados sin intervención humana Indica: Cantidad de tickets de canales digitales. <table><tr><th>Métrica</th><th>Valor Objetivo</th><th>Límite Inferior</th><th>Valor Mínimo</th></tr><tr><td>PMCD</td><td>20 %</td><td>15 %</td><td>10 %</td></tr></table> Cantidad de tickets de atención automatizados (se incluye requerimiento e incidentes). <table><tr><th>Métrica</th><th>Valor Objetivo</th><th>Límite Inferior</th><th>Valor Mínimo</th></tr><tr><td>PMTA</td><td>15 %</td><td>10 %</td><td>5 %</td></tr></table> Sirvase confirmar si los valores objetivos mostrados obedecen a interacciones y atenciones de la mesa de servicios actual ; si es así podría indicarnos la planilla de tickets de manera de obtener un análisis de pareto que nos permita armar estrategias de mejora con respecto a los puntos indicados .	Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo	PMCD	20 %	15 %	10 %	Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo	PMTA	15 %	10 %	5 %	No se confirma
Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo																						
PMCD	20 %	15 %	10 %																						
Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo																						
PMTA	15 %	10 %	5 %																						
262	37	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		50	PTEUT (x) – Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por canal de atención Indica: <table><tr><th>Métrica</th><th>Valor Objetivo</th><th>Límite Inferior</th><th>Valor Mínimo</th></tr><tr><td>PTEUT (x)- Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por canal</td><td>10 Seg.</td><td>20 Seg.</td><td>45 Seg.</td></tr></table> Sirvase confirmar si durante los incidentes masivos esta métrica no será medida.	Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo	PTEUT (x)- Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por canal	10 Seg.	20 Seg.	45 Seg.	No se confirma. En los casos de incidentes masivos el Contratista deberá hacer uso de las herramientas solicitadas como parte de la central telefónica, por ejemplo, el IVR y el CTI, para asegurarse de cumplir con este acuerdo de soporte.								
Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo																						
PTEUT (x)- Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por canal	10 Seg.	20 Seg.	45 Seg.																						

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
263	38	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		52	<p>PMCD – Porcentaje de mejora de uso de canales digitales (sin considerar llamadas a mesa de servicio y correo electrónico)</p> <p>¿Qué canales digitales tienen implementados? ¿de qué fabricantes?</p> <p>¿Cuál es su porcentaje de uso?</p>	<p>El único canal digital que se tiene actualmente implementado es el chatbot (chat cognitivo) implementado con IBM Watson. Para determinar el porcentaje de uso, sírvase referirse a las estadísticas que se muestran en el Apéndice 13 de las CT.</p> <p>Sin perjuicio de lo mencionado en los precedentes, de acuerdo con lo indicado en el capítulo 1 del Apéndice 5 y en los capítulos 9 y 10 del Apéndice 9 de las CT, corresponde al Contratista desarrollar e implementar estrategias para la adopción de los canales digitales adicionales.</p>
264	39	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3	55	<p>3.DESCRIPCIÓN</p> <p>Indica:</p> <p>EL CONTRATISTA deberá mantener actualizada toda la infraestructura con los parches, fixes o actualizaciones que sean necesarios para corregir los errores problemas o expuestos de seguridad que se presenten durante la prestación del servicio. 34. Todos los equipos (incluido los virtualizados en las instalaciones de PETROPERÚ y en la nube) deben encontrarse uniformes en su versión a excepción de que PETROPERÚ haya solicitado el manejo de grupos diferenciados. Estos cambios serán manejados según el Proceso de Gestión de Cambios indicado en el capítulo 5 GESTIÓN DE CAMBIOS AL CONTRATO del Apéndice 9: Gestión del Servicio de Outsourcing de las condiciones técnicas.</p> <p>Sírvase confirmar si la entidad cuenta actualmente con SCCM , ECCM ,WSUS o intune configurado para el despliegue de actualizaciones de seguridad y parches de actualización de SO; adicionalmente confirmar si cuenta con un End Point administrator de plataforma de Antivirus indicar el nombre y la versión</p>	<p>a) De acuerdo con lo indicado en el capítulo 4.2 del Apéndice 8 de las Condiciones Técnicas, el Contratista deberá proveer como parte del servicio una herramienta para la gestión de equipos de usuario final la que debe cumplir, entre otras funcionalidades, con "distribuir software" y "gestionar parches de sistemas operativas, antivirus y apps".</p> <p>b) De acuerdo con la partida 7 del Formato N°01 de las Condiciones Técnicas, el Contratista deberá proveer una solución antivirus para los equipos de cómputo que formen parte del servicio.</p>
265	40	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	56	<p>3.2 Máquinas de EL CONTRATISTA para la Renovación Tecnológica de equipos</p> <p>Indica:</p> <p>oAD en la nube o conector AD para integración con AD On Premise ubicado en Datacenter de OFP.</p> <p>oFiltro de contenido de Internet en la nube (Incluye servidor virtual) de la marca FORTINET (actual filtro). Debe gestionar y controlar el acceso a Internet de todos los escritorios virtuales, empleando sus funciones de filtrado web y/o control de aplicaciones</p> <p>oMonitoreo y diagnóstico de componentes en la nube (Máquina virtual, Escritorios virtuales, Servidores, Enlaces, Almacenamiento, Uso de Aplicaciones y consumo de ancho de banda a internet)</p> <p>Sírvase confirmar si la entidad cuenta actualmente con la infraestructura híbrida que le permita realizar la conexión de sus datos de AD on premisse al AD en Cloud y esta pueda realizar el aprovisionamiento automático de capacidades de escritorios virtuales y O365; adicionalmente , confirmar que versión de Fortinet cuentan como filtro de contenidos y si esta tiene garantía de fabricante o es soportado por otro proveedor .</p> <p>A nivel de Monitoreo confirmar si cuenta con alguna herramienta de monitoreo o esperan que se implemente la herramienta nativa de Azure como monitoreo de escritorios virtuales.</p>	<p>Sírvase referirse a lo indicado en el capítulo 3.2 del Apéndice 2 de las CT utilizadas para la 2da convocatoria.</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
266	41	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	57	<p>3.2 Máquinas de EL CONTRATISTA para la Renovación Tecnológica de equipos</p> <p>Indica:</p> <p>EL CONTRATISTA deberá proveer Equipos ligeros nuevos del tipo Thin client o Zero Client para el acceso a los escritorios virtuales. Estas máquinas serán utilizadas por PETROPERÚ y podrán ser usados a criterio de PETROPERÚ, fuera de sus instalaciones.</p> <p>La relación de máquinas nuevas a ser provistas por EL CONTRATISTA, las mismas que deberán quedar completamente implementadas y en uso por los usuarios de PETROPERU desde el inicio de la Fase Operativa</p> <p>Sírvase confirmar si es posible replantear la estrategia de usar Desktops y proveedor Think Client de manera de poder tener mas control con escritorios Virtuales en nube ; esto para zonas con buena cobertura de internet . Para aquellas zonas donde existan problemas de cobertura necesariamente colocar Desktop las mas estables y actualizadas; adicionalmente, confirmar si las laptops solicitadas a diferencia de las Desktop serán proporcionadas a otro tipo de usuarios (Gerencial / Supervisión) de manera de poder evaluar la estrategia antes comentada.</p>	No se confirma
267	42	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.3	61	<p>3.3 Máquinas de EL CONTRATISTA para la Renovación Tecnológica de equipos</p> <p>Indica:</p> <p>EL CONTRATISTA deberá proveer los gastos de transporte de las máquinas de respaldo a cada sede de Operaciones o Plantas de Ventas.</p> <p>Una vez que una máquina de respaldo se use en lugar de la original, el plazo para la reposición de esta última será de un mes, luego de lo cual, si aún no ha sido repuesta, será considerada un recurso no brindado en el servicio y por tanto sujeto a penalidades de acuerdo con lo establecido en el numeral 13 PENALIDADES. En caso de que en el mercado ya no se pueda encontrar un equipo con las mismas características, es factible reemplazarlo por otro de características similares o superiores y que cumpla con las especificaciones indicadas en el Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes.</p> <p>Sírvase confirmar si para alguna de las localidades la entidad cuenta con transporte o un servicio ya predefinido de transporte de equipamiento o almacén secundario para distribuir los equipos de backup generando eficiencia en la entrega.</p>	<p>Petroperú no cuenta con un servicios de transporte de equipos; por ese motivo se indica en las condiciones técnicas que el contratista debe correr con los gastos de transporte.</p> <p>Unos párrafos más abajo al citado en la consulta se indica: "Asimismo, deberá mantener permanentemente un conjunto de componentes básicos para mantenimiento correctivo compuesto por monitores, teclados, ratones (mouse), tarjetas, fuentes de poder, discos duro, así como otros dispositivos que considere conveniente, en la Sede Principal de San Isidro, así como en las sedes de Piura, Talara, Iquitos y Conchán. PETROPERÚ brindará ambientes con llave para que EL CONTRATISTA pueda almacenar estos componentes en las sedes indicadas contando las instalaciones, además, con un servicio de vigilancia."</p>
268	43	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.3	65	<p>3.3 Máquinas de EL CONTRATISTA para reemplazo</p> <p>Indica:</p> <p>Los suministros necesarios para el funcionamiento inicial de las impresoras de respaldo serán cubiertas por EL CONTRATISTA, estos son: Toner, fusor, Kit de Mantenimiento y Cartuchos de Cinta. Considerar un promedio de 1700 hojas mensuales por impresora. Una vez agotados estos suministros iniciales, de requerirse adicionales PETROPERÚ será el encargado de su provisión.</p> <p>Sírvase confirmar si Petroperú provisionará también las hojas mensuales una vez agotada la primera carga.</p>	No se confirma. Los únicos suministros que se solicita que provea el Contratista son Tóner, fusor y kit de mantenimiento. Se retira los cartuchos de cinta porque ya no se requieren impresoras matriciales desde el inicio del servicio. La razón para indicar la referencia de cantidad de hojas mensuales impresas es para que se dimensione el tamaño del tóner a incluir con las impresoras de respaldo.
269	44	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes		66	<p>1 Computadoras Personales</p> <p>Indica:</p> <p>El contratista deberá asegurarse que los componentes de software42 que instalará como parte del servicio no consuman más allá del 25% de los recursos de CPU y memoria del equipo. La medición se efectuara antes de entregar el equipo al usuario final y se efectuará con las propias herramientas del sistema operativo. En caso de incumplimiento por cada máquina y por cada día de demora se aplicará la penalidad indicada en el numeral 13 PENALIDADES.</p> <p>Sírvase confirmar si el servicio actual cuenta con algún software que permite realizar la validación líneas arriba mencionado o usa el actual administrador de programas instalado en los SO de Windows; adicionalmente , confirmar con que marca los usuarios están mas familiarizados .</p>	Actualmente no se cuenta con ningún software para validar este requerimiento. Su validación se efectuará, tal como se ha citado en la pregunta, con las propias herramientas del sistema operativo del equipo.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
270	45	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes		67	1 Computadoras Personales Indica: Licenciado e instalado con Windows 11 Profesional de 64 Bits. A fin de asegurar la legalidad del uso del software indicado, antes de finalizar la Fase Pre-Operativa, EL CONTRATISTA deberá entregar a PETROPERÚ una carta de Microsoft indicando que el licenciamiento que se le han otorgado pueden ser usados para brindar servicios a PETROPERÚ como parte del arrendamiento de estos equipos. Sirvase confirmar si el costo del licenciamiento de los SO Windows 11 es parte del servicio y este debe ser usado en el tiempo que dure el contrato ; de ser necesario indicar si requiere que las licencias sean de uso perpetuo .	Se confirma que el costo de licenciamiento del sistema operativo de los equipos que el contratista provea para brindar los servicios contenidos en las condiciones técnicas forma parte del alcance y por lo menos debe estar activo durante la vigencia del contrato.
271	46	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico		78	1 DESCRIPCION DEL SERVICIO Indica: Portal de Autoservicio (como canal principal que ofrezca información y servicios, de tal manera que los usuarios desde diferentes equipos puedan encontrar respuestas a sus preguntas cuando sea y donde sea. La información amostrarse en el Portal de Autoservicio debe ser elaborada por EL CONTRATISTA (guías rápidas, artículos o capsulas de conocimiento), la misma que debe ser entendible y de acuerdo a los casos identificados. Canales Digitales como parte de la Omnicanalidad solicita de acuerdo a las herramientas a implementar del Apéndice 8: Herramientas de Gestión y Operación de los Servicios, las cuales estarán disponibles para los usuarios finales a fin de que sean atendidos siempre de forma oportuna y con interés sobre su problemática en los servicios gestionados a cualquier momento y lugar. Sirvase confirmar si la solución de autoservicio y Canales digitales están en producción actualmente y si son parte de la suite de ARANDA ; por otro lado su ayuda confirmando si estos canales están o estarán integrados con la suite de O365 de manera de ampliar la omnicanalidad	Sírvase referirse al pie de página 59 que se incluye en las CT que acompañan la 2da convocatoria de este proceso de contratación.
272	47	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico		78	1 DESCRIPCION DEL SERVICIO Indica: Debe funcionar fuera de las instalaciones de PETROPERÚ para lo cual EL CONTRATISTA deberá proveer los enlaces de comunicación y los componentes necesarios de tecnologías de información y de comunicaciones para permitir que los operadores de la Mesa de Servicios y el personal de soporte brinden el servicio en función a los Acuerdos de Soporte establecidos y con la seguridad y privacidad del caso. Es responsabilidad del CONTRATISTA establecer la arquitectura50 necesaria para cumplir las funcionalidades y acuerdos de soporte indicados en las condiciones técnicas. PETROPERÚ brindará los enlaces de comunicación y la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes. Sirvase confirmar si la solución y el personal de Nivel1 podrá estar dentro de las instalaciones de Petroperú por lo que indicaron tener un espacio de 160 m2 para el servicio .	De acuerdo con lo indicado en el numeral 7 de las condiciones técnicas, los servicios brindados por la mesa de servicios digitales se ejecutarán de manera remota, pudiendo funcionar dentro o fuera del país. En ese sentido, siendo que el personal de nivel 1 es el que atiende las llamadas realizadas a la mesa de servicios digitales, también deberán atender a Petroperú de manera remota.
273	48	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico		79	1 DESCRIPCION DEL SERVICIO Indica: Se debe contar con una atención diferenciada para los usuarios VIPs, los cuales se divide en 2 grupos: 1) Por el cargo que ocupan y 2) Por el impacto a los procesos críticos de la empresa, frente al resto de usuarios de la empresa, para lo cual se manejarán acuerdos de soporte y condiciones de atención diferenciados, asignándoles la prioridad Crítica independientemente del canal de atención utilizado. Más detalles de las métricas a cumplir en el Apéndice 1: Acuerdos de Soporte. Sirvase confirmar dichos usuarios tienen algún canal particular de informe de incidentes o anexo diferenciado ; adicionalmente ,sirvase confirmar la distribución de dichas personas y la volumetría de atenciones para dichos grupos de manera de poder distribuir correctamente el equipo.	Sírvanse referirse a las CT publicadas con la 2da convocatoria en donde está atendida la consulta realizada.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
274	49	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico		80	<p>1 DESCRIPCION DEL SERVICIO</p> <p>Indica:</p> <p>Mantener el registro de Autorización de Acceso a Usuarios de acuerdo con las especificaciones e instrucciones proporcionadas por PETROPERÚ. El registro de autorización de accesos debe contener como mínimo la información concerniente a las solicitudes de altas/modificaciones/bajas de permisos y registros de auditoría de la ejecución de estas solicitudes.</p> <p>Gestionar cambios solicitados por los usuarios mediante peticiones de servicio como parte de los procesos de Gestión de Cambios y Gestión de Entrega/versiones y despliegue.</p> <p>Sírvase confirmar si actualmente los datos de registros de cambios de permisos y credenciales se almacenan en algún repositorio o si cuenta con algún flujo de aprobación configurado en la herramienta ITSM o herramienta de accesos ; de ser necesario confirmar que tipo de herramienta usan de no tener ninguna herramienta configurada el postor proporcionará detalles de la integración de este flujo a la herramienta ITSM propuesta.</p>	Sírvase referirse al pie de página que se incluye en el texto citado de las CT que acompañan la 2da convocatoria de este proceso de contratación.
275	50	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico		82	<p>3.1 Mesa de Servicio</p> <p>Indica:</p> <p>Registro y Seguimiento de Tickets</p> <p>El usuario podrá solicitar una atención a la Mesa de Servicios de cualquiera de las siguientes formas:</p> <p>a. Realizando una llamada a la Mesa de Servicios, a un anexo interno de PETROPERÚ54.</p> <p>b. Realizando una llamada a la Mesa de Servicios, a un teléfono externo con línea gratuita asignado por EL CONTRATISTA (número de la serie 0800).</p> <p>c. Registrándola en el portal de autoservicio web de la Herramienta de Gestión de Servicios.55</p> <p>d. Registrándola en el aplicativo móvil de la Herramienta de Gestión de Servicios.</p> <p>e. Seleccionando la opción en el Chatbot nativo de la Herramienta de Gestión de Servicios. Actualmente están activas, a través de este canal, algunas consultas del tipo how-to y dos requerimientos estándar. Mayores detalles serán compartidos con EL CONTRATISTA durante la Fase Pre-operativa.</p> <p>f. Seleccionando la opción en el Chatbot integrado al MS Teams.</p> <p>g. Enviando un correo electrónico a la Mesa de Servicios, describiendo el evento.</p> <p>Estos medios deben estar disponibles en un horario de atención de lunes a domingo con un esquema de 24x7 para el registro y seguimiento de tickets de todos los usuarios.</p> <p>A todos los usuarios que soliciten una atención, la Mesa de Servicios deberá proporcionar un número de ticket independiente del medio usado para reportarlo. En el caso de que el reporte se realice vía correo electrónico o vía la herramienta web la generación del ticket deberá realizarse de forma automática. Si EL CONTRATISTA lo considera necesario podrá establecer plantillas para generación de incidentes o requerimientos vía correo electrónico. Por ejemplo, las plantillas podrían ser diseñadas para ser usadas directamente con el cliente de correo de PETROPERÚ (Microsoft Outlook de Office 365) con lo cual se puede estructurar la información y poder crear automáticamente los tickets de mesa de servicios. EL CONTRATISTA es libre de usar la tecnología que considere apropiada para cumplir con este</p>	De acuerdo con lo indicado en el numeral 2 de las condiciones técnicas, como parte del componente "Herramienta de Gestión y Operación de los Servicios", el Contratista deberá proveer, gestionar y administrar técnica y funcionalmente todas las herramientas necesarias para implementar la gestión y operación de los servicios solicitados en las condiciones técnicas y se indica que los detalles están incluidos en el Apéndice 8. En dicho Apéndice se solicita que el Contratista provea la herramienta ITSM. En ese sentido, las consultas realizadas respecto de la herramienta que actualmente se usa, no son relevantes para el servicio a contratar toda vez que el Contratista debe proveer la herramienta y por tanto debe asegurarse que la herramienta que provea cumpla con lo requerido en las condiciones técnicas.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
276	51	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico		88	<p>3.1.5 Soporte Usuarios SAP</p> <p>Indica:</p> <p>Uno de los objetivos de este servicio será brindar soporte de primer nivel a los usuarios SAP dentro de la organización.</p> <p>Para cumplir con este objetivo se han definido niveles de atención en el cual el CONTRATISTA formará parte del modelo de atención, considerando las siguientes actividades:</p> <p>1. El nivel 0 y 1 de la Mesa de Servicios será atendido por EL CONTRATISTA.</p> <p>2. El nivel 2 será atendido por los Grupos Solucionadores de PETROPERÚ o sus CONTRATISTAS, según sea el caso.</p> <p>El alcance del nivel 0 y 1 de Mesa de Servicios para soporte a SAP debe incluir como mínimo requerimientos e incidentes relacionados con:</p> <p>1. Problemas con asignación de roles y perfiles</p> <p>2. Respuestas a consultas referidas a cómo ejecutar las transacciones más representativas, indicando la ruta de acceso al manual o procedimientos de uso.</p> <p>3. Registro y Documentación de requerimientos e incidentes en la herramienta de gestión y operación de los servicios.</p> <p>4. Soporte básico en base a scripts o instructivos predefinidos, los cuales se irán agregando a la base de datos de conocimiento, como respuesta a la atención de los problemas e incidentes top que se incluyan en el reporte mensual del presente servicio.</p> <p>Sírvase confirmar si se requiere un servicio de Mesa de ayuda 1.5 de aplicaciones ya que el perfil y conocimientos de este tipo actividades no necesariamente con parte del perfil de un analista de nivel 1 ; adicionalmente , considerar dentro de la información la volumetría de dichas solicitudes de manera de poder garantizar el cumplimiento de sus necesidades.</p> <p>Adicionalmente confirmar el horario del equipo de nivel 2 para estos pedidos SAP OT y Copia de mandantes así mismo considerar que dichos requerimiento deberán ser solicitados por los canales operativos del servicio.</p>	<p>No se requiere una mesa de ayuda de aplicaciones. En ese sentido, sírvanse referirse a los acápites 3.1.4 y 3.1.5 del apéndice 5 de las condiciones técnicas para determinar lo comprendido en el alcance del servicio como soporte a los usuarios de las aplicaciones.</p> <p>Si bien, como mesa de servicios, podrían recibir requerimientos de copias de mandantes u órdenes de transporte SAP, no forma parte del alcance materia de este proceso de contratación realizarlas, sino más bien encaminarlas con el grupo solucionador correspondiente.</p>
277	52	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico		92	<p>3.1.8 Instalación, Movimiento, Adición o Cambio de Máquinas de Usuario final (IMAC de Hardware)</p> <p>3.1.9 Instalación, Movimiento, Adición o Cambio de Software en Máquinas de Usuario Final (IMAC de Software)</p> <p>Indica:</p> <p>a. Instalaciones: la programación y ejecución de las actividades de instalación de equipos informáticos. Asimismo, deberá efectuar la personalización del usuario en los equipos (incluyendo el perfil y datos del usuario para uso del equipo)</p> <p>b. Movimientos: el traslado de equipos por reubicaciones, reemplazos o discontinuidad de los equipos y componentes de las estaciones de trabajo dentro de la misma localidad.</p> <p>c. Adiciones: Adición de componentes a equipos ya existentes.</p> <p>d. Cambios: Cambio de partes a equipos ya existentes.</p> <p>Sírvase confirmar las volumetrías de los IMAC de hardware y Software ; así para los casos de Hardware indicar las localidades y cantidad de cambios ejecutados ; Adicionalmente para los casos de Software indicar si cuentan con algún software de despliegue o si se harán uno a uno a través de escritorio Remoto.</p>	<p>En el apéndice 13 Cifras estadísticas del actual contrato que aparece en las condiciones técnicas se indican las estadísticas de IMAC tanto de hardware como de software.</p> <p>En cuanto a la herramienta para efectuar los IMAC de software, sírvanse referirse al acápite 4.2. del apéndice 8 de las condiciones técnicas.</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
278	53	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico		97	<p>3.2 Soporte Técnico</p> <p>Indica:</p> <p>Personal de PETROPERÚ según corresponda en relación a los fundamentos técnicos necesarios de funcionamiento de los diferentes servicios de TIC, como por ejemplo en el caso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Los equipos telefónicos, equipos de videoconferencia, ▣ Las Soluciones SAP, Datawarehouse y Gestión Documental, ▣ Las Aplicaciones SAP, aplicaciones de Gestión Documental, aplicaciones de BI y Datawarehouse, y aplicaciones Web. ▣ Las soluciones de seguridad, extranet, directorio, intranet, copias de respaldo y restauración de información, entre otros servicios de infraestructura de TI. <p>Esta capacitación se realizará anualmente previa coordinación entre las partes involucradas y deberá considerarse como mínimo la entrega de un instructivo (escrito o digital) para la realización de pruebas de operatividad a nivel funcional y de conectividad entre otras pruebas necesarias.</p> <p>Sírvase confirmar si dichas capacitaciones serán para todo el personal del servicio y si en algún punto puedan ser grabadas y colocadas en repositorios de la institución para ser revisadas por el personal que tenga dudas</p>	De acuerdo con lo indicado en las condiciones técnicas, estas capacitaciones están dirigidas al personal del Contratista que ocupe los puestos de soporte en sitio y agente de mesa de servicios e incluirá la entrega de un instructivo para referencia y uso futuro.
279	54	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	107	<p>Indica:</p> <p>El CONTRATISTA deberá proveer la suscripción de las herramientas Microsoft Office 365 para uso en el TENANT de PETROPERÚ de acuerdo a las cantidades y tipos de licencias indicadas en el Formato N°01: Modelo de propuesta económica. Asimismo, deberá proveer como parte del servicio la solución de backup y de la capa de seguridad (de acuerdo con lo indicado en el numeral 2 del presente apéndice) por cada cuenta de usuario durante todo el período de la fase operativa de acuerdo con el Reglamento de Seguridad de la Información de PETROPERÚ. La capa de seguridad avanzada y la solución de backup no necesariamente debe ser del mismo fabricante que las herramientas de colaboración y productividad.</p> <p>Como referencia la suscripción brindada por el contratista actual del servicio es de tipo CSP.</p> <p>Sírvase confirmar que tipos de licenciamiento mantienen actualmente en el Tenant de la entidad y si cuentan con el portal de administración activado y de libre accesos para el personal que administrará la plataforma; adicionalmente, indicar que tipo de estrategia de respaldo de cuentas de correo y almacenamiento están usando. Finalmente confirmar si el uso de Sharepoint es solamente a nivel de publicaciones o si cuentan con código embebido en su solución.</p>	Sírvanse referirse a las CT publicadas con la 2da convocatoria en donde está atendida la consulta realizada.
280	55	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	107	<p>Indica:</p> <p>Actualmente nuestro TENANT en Microsoft de PETROPERÚ está conectado con nuestro directorio activo (AD cuyo nivel funcional es 2012) y dentro de ese mismo esquema se tiene el AD Connect y el ADFS, estos dos componentes están dedicados a la conexión de nuestras herramientas de la suite de Microsoft e integración de otras aplicaciones, para lo cual EL CONTRATISTA deberá administrar funcionalmente tanto el AD Connect como el ADFS, brindando adicionalmente el soporte correspondiente frente a requerimientos e incidentes. En el caso de soporte a nivel de infraestructura (servidor y sistema operativo) lo brindará el Servicio de Gestión Operativa TIC cuyo Contratista es Kyndryl. Asimismo, se le entregará durante la fase pre operativa la documentación sobre nuestro TENANT como parte del proceso de transferencia.</p> <p>Sírvase detallar en un diagrama de flujo la distribución de la solución de O365 y los AD (Grupos de AD por local por zonas); además, indicar el nivel de soporte que se tiene con Kyndryl para la infraestructura de esta solución.</p>	Por motivos de confidencialidad el detalle solicitado solo podrá ser compartido con el Contratista luego de la firma de los acuerdos de confidencialidad correspondientes. Con respecto a la segunda parte de su consulta, el actual proveedor de la infraestructura, contrato de Gestión Operativa TIC, brinda soporte técnico de hardware y del sistema operativo, tanto al AD Connect como al ADFS.
281	56	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	111	<p>Indica:</p> <p>Actualmente este sub servicio es brindado por la empresa SEIDOR quien participará en la Transferencia de los mismos al nuevo CONTRATISTA, SEIDOR como parte de sus soluciones en la parte de seguridad considero PROOFPOINT y en la parte de Backup VEEAM. La suscripción de la capa de seguridad y de las licencias de Veeam están a nombre de PETROPERÚ, mientras que la IaaS usada por los servicios de backup están a nombre del contratista actual de dichos servicios. En ese sentido, solo las suscripciones que están a nombre de PETROPERÚ podrán ser transferidas tal cual al nuevo CONTRATISTA.</p> <p>Sírvase confirmar si los servidores IaaS de la solución de respaldo Veeam podrán ser transferidos al nuevo postor.</p>	No se confirma.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFPP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
282	57	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.18	134	<p>4.1.18 CANALES Y OMNICALIDAD</p> <p>Indica:</p> <p>1. Canal telefónico que cuente con las siguientes características mínimas:</p> <p>2. IVR (Interactive Voice Response)72, el cual deberá ser activado cada vez que existan caídas e informar al usuario, y que además sirvan para que brinde opciones a los usuarios frente a sus llamadas para focalizar la atención haciendo derivaciones haciendo uso de CTI mediante el árbol de atenciones según el tópico o tema consultado o requerido por el usuario. EL CONTRATISTA deberá proveer para este sistema la cantidad suficiente de puertos que le permitan atender el conjunto de llamadas requeridas como parte del Servicio. La arquitectura y requerimientos técnicos adicionales a los indicados en las condiciones técnicas dependerán de la solución que oferte EL CONTRATISTA como parte de su propuesta.</p> <p>3. ACD (Automatic Call Distribution), el cual distribuirá las llamadas a los agentes telefónicos.</p> <p>4. Reportes estadísticos que permitan obtener las llamadas abandonadas, tiempo promedio de abandono y las llamadas atendidas (por hora, día, mes).</p> <p>5. Reportes estadísticos que permitan obtener las llamadas atendidas por agente telefónico.</p> <p>6. Que interactúe con un agente virtual cuando son consultas conocidas y que consulte a la base de conocimiento para dar respuesta a los usuarios.</p> <p>7. Contar con una línea 0800 para atender requerimientos e incidentes de usuarios.</p> <p>8. Permitir calificar la atención de la solicitud de incidentes o requerimientos desde cualquier canal mediante puntos (u otra que recomiende el CONTRATISTA) a fin de poder captar la información de satisfacción de parte de los usuarios.</p> <p>9. Sírvase confirmar si los servidores IAAS de la solución de respaldo Veeam podrán ser transferidos al nuevo postor.</p> <p>Sírvase confirmar si se requiere de una solución de Central Telefónica adicional ; ya que comentaron que el servicio podría usar la central usada actualmente en operación .</p>	<p>a) De acuerdo con lo indicado el texto citado de las condiciones técnicas en la pregunta anterior, no se podrá transferir la IaaS que se usa para el backup.</p> <p>b) De acuerdo con lo indicado en las condiciones técnicas, se requiere que la mesa de servicios digitales sea brindada desde fuera de las instalaciones de Petroperú, en ese sentido, no se podría hacer uso de la central telefónica con la que cuenta Petroperú.</p>
283	58	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios		120	<p>Indica:</p> <p>Tener el Anexo 16 de Personal Requerido Sírvase proporcionar el anexo indicado .</p>	<p>En la página a la que se hace referencia con la consulta, no existe el texto indicado en la misma. Sin perjuicio de ello se precisa que el personal requerido está en el numeral 16 de las condiciones técnicas.</p>
284	59	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	5	<p>En relación al texto “La experiencia solicitada deberá sustentarse, por lo menos con dos (02) servicios por cada componente, los cuales deben haber sido prestados como mínimo a dos (02) clientes9 diferentes por servicio o componente.”</p> <p>¿Puede emplearse un contrato para acreditar experiencia en más de un componente?</p>	<p>Se confirma que se puede emplear un mismo contrato para acreditar experiencia en más de un componente siempre que se verifique que dichos componentes forman parte del alcance del referido contrato.</p>
285	60	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	5	<p>En relación al texto “Renta o alquiler de al menos 1000 equipos de cómputo o escritorios virtualizados (incluyendo la gestión, administración, soporte y mantenimiento de los mismos)6.”</p> <p>Dado que se solicitan como mínimo dos contratos con al menos 1000 equipos c/u, es decir una experiencia con al menos 200 equipos y con el fin de promover la pluralidad de postores se solicita admitir contratos de renta o alquiler de equipos con cantidades iguales o superiores a los 500 equipos y que en la suma la cantidad de contratos se mantenga la cantidad mínima de 2000 equipos.</p>	<p>No se acepta solicitud</p>
286	61	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	2		1	<p>2. Descripción del Servicio.</p> <p>En las bases se señala que “el Contratista deberá gestionar los equipos que PETROPERÚ brindará como parte del servicio (715 laptops Lenovo Thinkpad L14 y E14)”</p> <p>Este universo de equipos ¿es fijo o puede incrementarse?. De haber incremento ¿se prevé ampliar el monto adjudicado a través de prestaciones adicionales?</p>	<p>La cantidad de laptops que PETROPERÚ brindará como parte del servicio es fija. Sin perjuicio de ello, el contrato es a precios unitarios; por lo que de requerirse que el Contratista provea una mayor o menor cantidad de equipos durante la vigencia del contrato se podría ajustar la facturación mensual de los servicios.</p>
287	62	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	4		3 de las CT	<p>En las bases se señala que “El inicio de ejecución contractual será coordinado entre el Administrador del Contrato y EL CONTRATISTA previo cumplimiento, a satisfacción de PETROPERÚ, de las condiciones establecidas en el numeral 21 CONDICIONES PARA EL INICIO DEL SERVICIO de las presentes Condiciones Técnicas” .</p> <p>¿Cuál es el plazo en que PP designará a su administrador contractual luego de que se proceda a la firma del contrato?; y ¿Cuál es el plazo para que el contratista cumpla con las condiciones para inicio del servicio una vez suscrito el contrato?</p>	<p>1. Respecto al administrador contractual por parte de PETROPERÚ, sírvase referirse a lo indicado en el numeral 15 de las CT.</p> <p>2. El plazo para cumplir con las condiciones para el inicio del servicio es de 15 días calendario. En caso de incurrir en demoras el plazo adicional que tome el Contratista será descontado del tiempo asignado para la Fase Pre-Operativa. Así, por ejemplo, si el Contratista se toma 15 días adicionales a los indicados, la Fase Pre-Operativa ya no durará 6 meses, sino 5 meses y medio.</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
288	63	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16. Personal Requerido		20 de la CT	En bases se establece: “En ese sentido la experiencia que solicita para el personal mínimo requerido se contabilizará a partir de la obtención del diploma de bachiller. Licenciatura o título según sea el caso”. Se solicita revisar el parámetro establecido en esta sección de las bases ya que se estaría contraviniendo lo dispuesto en la Ley 31396, ley que reconoce las practicas pre profesionales y prácticas profesionales como experiencia laboral y modifica el decreto legislativo 1401.	Debe ceñirse a lo indicado en el numeral 16 de las CT
289	64	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	1	116	Se solicita: Descubrimiento en línea de todos los equipos conectados en la red para su carga y registro de forma automática. Se consulta: Sirvase confirmar que el descubrimiento en línea de todos los equipos se puede resolver con el uso de agentes en los dispositivos finales con Sistema Operativo, por ejm: Windows y otros, y con protocolos de red tipo SNMP activos o configurados en sus respectivas versiones y comunidades. Para aquellos que no se descubran de esta manera, confirmar que se pueden utilizar archivos de importación con la información de inventarios usando cargas masivas para su registro.	Ceñirse a lo indicado en el numeral 4.2.2.2. de las condiciones técnicas. No se acepta el uso de archivos de importación con la información a excepción de que por temas técnicos no sea factible la comunicación.
290	65	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	1	116	Se solicita: Dentro de las capacidades de las herramientas se debe considerar la tecnología cognitiva e Inteligencia Artificial para una gestión de servicios predictiva con capacidades de automatización cognitiva. Se consulta: Se sugiere colocar como opcional este requerimiento apelando a la pluralidad de postores y teniendo en cuenta que podría estar dirigido a una solución en específica	Sírvanse referir a las CT publicadas con la 2da convocatoria en donde está atendida la consulta realizada.
291	66	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	3.1	119	Se solicita: Otros servicios que permitan la puesta en marcha de la Herramienta ITSM. Considerar en este caso cualquier otro requerimiento establecido en las presentes condiciones técnicas que tenga impacto en la implementación y puesta en marcha de la herramienta ITSM. Se consulta: Se sugiere colocar como opcional este requerimiento apelando a la pluralidad de postores y teniendo en cuenta que podría estar dirigido a una solución en específica	No se acepta sugerencia. Lo que se indica es que el Contratista considere todo lo necesario para que la herramienta ITSM funcione dentro del servicio en conjunto con todos los componentes del servicio en cumplimiento de lo solicitado en las condiciones técnicas.
292	67	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.1	121	Se solicita: Debe ofrecer un esquema de Licenciamiento bajo el cual los usuarios finales (clientes) no requieran ser licenciados por el uso o participación en flujos, caso contrario EL CONTRATISTA debe asumir los costos de dichas licencias. Se consulta: Sirvase dar ejemplos de uso o participación de estos usuarios.	Sírvanse referir a las CT publicadas con la 2da convocatoria en donde está atendida la consulta realizada.
293	68	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.1	121	Se solicita: Mostrar artículos de conocimiento relevantes a medida que se está creando el ticket de incidente, permitiendo resolverlo antes de concluir con su registro. Se consulta: Se sugiere poder colocar otros métodos con el mismo fin.	No se confirma. Adicionalmente, el texto citado no corresponde con el de las CT publicadas para la 2da convocatoria de este proceso de contratación.
294	69	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.7 / 4.1.8	125 y 126	Se solicita: Debe permitir el seguimiento de los activos y los elementos de configuración por separado con relaciones y sincronización automática entre ellos cuando sea necesario. Se consulta: Sirvase confirmar que la asociación automática sea una acción que que podría ser supervisada y aprobada por el Gestor de Activos a fin de dar veraz y fehaciente cumplimiento sobre los cambios reportados por el CI (obtenidos de la Herramienta de Gestión de Dispositivos) versus su inspección y/o verificación física	Sírvase encontrar la respuesta a la consulta en el párrafo subsiguiente al texto citado de las CT.
295	70	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.8	127	Se solicita: Debe permitir el escaneo y la recepción de múltiples activos en un inventario, cargándolos a una plataforma central en un solo lote (es decir, a granel). Se consulta: Sirvase confirmar que esta carga se podría realizar también masivamente desde una plantilla de carga hacia la CMDB.	No se confirma: el capítulo al que se hace referencia con la consulta trata de la gestión de activos, lo cual es diferente de la base de datos de configuraciones y cambios (CMDB). Debido a ello y a fin de evitar inconsistencias futuras no se acepta la carga a la CMDB.
296	71	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.18	131	Se solicita: La solución debe permitir que el Chat nativo se pueda integrar con el sitio Web del cliente, para atención al usuario final desde la misma página. Se consulta: Sirvase confirmar que el sitio web del cliente hace referencia al Portal de Autoservicio.	Sírvase completar la lectura de la oración citada a la cual se le ha cortado la última parte que justamente responde a la consulta realizada.
297	72	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	17		31	PETROPERÚ dispone de servicio de transporte hacia las Estaciones Oleoducto, el personal del CONTRATISTA podrá utilizar este servicio considerando el Programa de Ingresos y Salidas a las Estaciones, sin costo para el CONTRATISTA, el cual se ajusta periódicamente. Sirvase mencionar si para la etapa operativa el postor puede hacer uso del servicio de traslado para la colocación de los equipos y distribución de los equipos de backup.	No se confirma. De acuerdo con lo indicado en el capítulo 3.6 Instalación de las máquinas físicas y virtuales del Apéndice 2 de las CT: "Los gastos de Traslado de los nuevos equipos deberán ser asumidos por EL CONTRATISTA, ..."
298	73	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		52	CTCD Cantidad de tickets de canales digitales. CTT Cantidad de tickets totales. Métrica Valor Objetivo Límite Inferior Valor Mínimo PMCD 20 % 15 % 10 % Sirvase informar las volúmenes separados por canales de atención de manera de poder identificar si es posible el % de reducción que espera el servicio o definir las palancas de eficiencia que serán consideradas para este fin.	No es posible proporcionar esta información debido a que este acuerdo de soporte no existe como tal en el servicio actualmente contratado.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
299	74	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte	1.1.1	49	Considerar que el error se considerará en cualquiera de los atributos o campos del registro del CI o activo. Es importante que el CONTRATISTA en el inventario del WALL to WALL anual (incluido el que se realizará durante la fase pre operativa) sea diligente para levantar la información de todos los componentes de TIC de PETROPERÚ en cada una de las sedes. El CONTRATISTA es custodio de aquellos activos propiedad de PETROPERÚ que le son entregados para la gestión del servicio a contratar. Sírvase mencionar si el servicio actual cuenta con inventario actualizado y registrado en alguna herramienta que será parte de la trnsferencia de información para el servicio que se desea proponer.	Se confirma que el servicio actual cuenta con un inventario actualizado. Sin perjuicio de ello debe tomarse en cuenta que en el párrafo siguiente al del texto citado y en el capítulo 3.1.1 del Apéndice 5 se establece que el Contratista debe efectuar un inventario Wall-to-wall dureante la Fase Pre-Operativa.
300	75	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.3	65	Estas máquinas serán provistas por EL CONTRATISTA, tomando en cuenta que deberán ser nuevas y sin uso según lo indicado en el presente apéndice y estarán disponibles en las sedes indicadas a más tardar al finalizar el primer mes de la Fase Operativa, debiendo mantenerse bajo costo y riesgo del CONTRATISTA y utilizadas exclusivamente como respaldo a los problemas anteriormente mencionados. Los suministros necesarios para el funcionamiento inicial de las impresoras de respaldo serán cubiertas por EL CONTRATISTA, estos son: Toner, fusor, Kit de Mantenimiento y Cartuchos de Cinta. Considerar un promedio de 1700 hojas mensuales por impresora. Una vez agotados estos suministros iniciales, de requerirse adicionales PETROPERÚ será el encargado de su provisión. Sírvase mencionar si los consumibles que el servicio debe proponer por ejemplo son 1700 Hojas por N cantidad de meses posterior a agotar dicho inventario Petroperu asumirá la compra de los consumibles ; o definir por cuantos meses desean que tengamos consumibles en stock.	Los únicos suministros que se solicita que provea el Contratista son Tóner, fusor y kit de mantenimiento (se retira los cartuchos de cinta porque ya no se requiere impresoras matriciales). La razón para indicar la referencia de cantidad de hojas mensuales impresas es para que se dimensione el tamaño del tóner a incluir con las impresoras
301	76	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 5: Mesa de Servicios y Soporte Técnico		82	E Portal de Autoservicio59 como canal principal que ofrezca información y servicios, de tal manera que los usuarios desde diferentes equipos puedan encontrar respuestas a sus preguntas cuando sea y donde sea. La información amostrarse en el Portal de Autoservicio debe ser elaborada por EL CONTRATISTA (guías rápidas, artículos o capsulas de conocimiento), la misma que debe ser entendible y de acuerdo a los casos identificados. ☐ Canales Digitales como parte de la Omnicanalidad solicita de acuerdo a las herramientas a implementar del Apéndice 8: Herramientas de Gestión y Operación de los Servicios, las cuales estarán disponibles para los usuarios finales a fin de que sean atendidos siempre de forma oportuna y con interés sobre su problemática en los servicios gestionados a cualquier momento y lugar. : Sírvase confirmar si dicho portal y los canales digitales deben ser de la misma marca o fabricante que la herramienta ITSM de manera de poder validar si es necesario un desarrollo adicional .	Sírvase referirse a las especificaciones tanto del portal como de la herramienta ITSM en el Apéndice 8 de las CT. Al respecto el Contratista deberá determinar la estrategia que más convenga para brindar el servicio asegurándose de cumplir con todas las especificaciones indicadas a lo largo de las CT.
302	77	Indra	Administrativa	Hoja de proceso	8		1	Respecto a la hoja de proceso: 8. Código(s) del Catálogo de Productos y Servicios Siclair para el presente proceso: 3.1.12 Telecomunicaciones 3.11.8 Asistencia técnica a usuarios/línea de apoyo 3.11.9 Servicio de consultoría de gestión de informática 3.11.99 Otros sistemas de información/de tecnología de la información a) Solicitamos confirmar que las empresas que participen en el presente proceso deberán estar registradas en al menos 01 de los 04 códigos del catálogo y no necesariamente en los 04.	La consulta será atendida por la Jefatura Contrataciones
303	78	Indra	Administrativa	Hoja de proceso	8		2	Respecto a la hoja de proceso: Cronograma: a) Confirmar que la “Presentación de Propuestas”, podrá ser realizada por 01 de los integrantes en caso de consorcio. b) Confirmar si existe restricción de tamaño de archivo para subir la oferta en la plataforma, de ser el caso se podrá adjuntar mediante link de transferencia como por ejemplo WeTransfer	La consulta será atendida por la Jefatura Contrataciones

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
304	79	Indra	Administrativa	Modelo de bases administrativas SG	10.6	A	5	Respecto al modelo Bases Administrativas: A) Propuesta Técnica La propuesta técnica deberá contener, obligatoriamente, los siguientes documentos: • Declaración Jurada de Cumplimiento (Anexo N° 1) de las presentes Bases. En caso de Consorcio, esta declaración deberá ser presentada por cada uno de los miembros que lo conforman, de lo contrario su propuesta no será admitida. a) Solicitamos confirmar que para empresas extranjeras se colocarán los datos de acuerdo con el país de origen. Ejemplo por RUC podrá ser NIT o CIF. b) Solicitamos confirmar que los apoderados de empresas extranjeras no deberán estar inscritos en Registros Públicos – SUNARP. Siendo que, bastará la firma manuscrita (de aplica) en el país de origen. c) Respecto al siguiente texto: Asimismo, declaro bajo juramento ser PEQUEÑA EMPRESA (...) MICROEMPRESA (...), además de contar con personas con discapacidad SI (...) NO (...), cuando corresponda 9 Confirmar que cuando no aplique, se dejará en blanco o se retirará el texto.	La consulta será atendida por la Jefatura Contrataciones
305	80	Indra	Administrativa	Modelo de bases administrativas SG	10.6	A	5	Respecto a los Anexos: Confirmar que en la oferta sólo se presentarán: ANEXO N° 1 -DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO ANEXO N° 2 - MODELO PROMESA FORMAL DE CONSORCIO ANEXO N°3 - MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA El resto de formatos serán presentados para la firma de contrato.	La consulta será atendida por la Jefatura Contrataciones
306	81	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	4	Respecto a las condiciones técnicas: Con relación al modo de acreditación de la experiencia del postor: a) Solicitamos confirmar que cuando al Postor no le sea posible presentar la copia simple del contrato respectivo a la Experiencia del Postor, ésta podrá acreditarse únicamente con la presentación de una Carta y/o Constancia y/o Conformidad del Cliente donde se indique toda la información requerida para avalarla (descripción del servicio, fecha de inicio, fecha de fin, importe facturado, etc.) b) Caso contrario, solicitamos confirmar que cuando por restricciones de confidencialidad, no le sea posible al Postor presentar la copia simple del contrato respectivo mostrando el total de su contenido, será válido presentarlo de forma parcial o con tachas en algunas secciones, pero mostrando la información mínima requerida para avalar la experiencia solicitada. c) Solicitamos confirmar que el monto solicitado de 40 millones de soles será evaluado independientemente de cuál experiencia lo acredite, es decir; de los 04 componentes solicitados un contrato podría tener 30 millones y el resto completaría el monto solicitado. d) Respecto al texto: <i>La evaluación de la experiencia en este caso se realizará sobre la base de la sumatoria de la experiencia individual obtenida por cada uno de sus integrantes.</i> Confirmar que el % que aporte cada integrante en monto como experiencia, no tendrá que guardar relación con los % incluidos en la promesa de consorcio. e) Respecto al texto: También se aceptará las bases del proceso o las especificaciones técnicas correspondientes, siempre que éstas formen parte del contrato, con el fin de acreditar la experiencia del POSTOR. Confirmar que será válido acreditar con un documento del proyecto/operación que demuestre un requisito solicitado.	a) Sírvase referirse a las CT que ya tienen contemplado este caso, así como las consideraciones a tomar en cuenta. b) se confirma. c) de acuerdo con lo indicado en las CT: "el monto facturado acumulado en este período entre todos los servicios presentados deberá acreditar un mínimo de S/ 40'000,000.00, incluido el IGV" d) La consulta será atendida por la Jefatura Contrataciones. e) Se confirma que también se podrá efectuar la acreditación con un documento del proyecto/operación siempre que este documento forme parte integrante del contrato entre el Postor y su cliente.
307	82	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	6	Respecto a las condiciones técnicas: Experiencia del Postor <i>a. Renta o alquiler de al menos 1000 equipos de cómputo o escritorios virtualizados (incluyendo la gestión, administración, soporte o mantenimiento de los mismos)</i> a) Solicitamos confirmar que será evaluado siempre que la suma de los contratos dé los 1000 equipos solicitados. Por ejemplo, en caso de presentar 02 contratos uno podría ser de 700 y otro de 300 o en caso de presentar 05 contratos cada uno podrá ser de 200 equipos. De esta manera se cumpliría el requisito. Confirmar nuestro entendimiento.	No se confirma. Cada contrato debe ser de por lo menos 1000 equipos.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
308	83	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	6	Respecto a las condiciones técnicas: Experiencia del Postor <i>b. Outsourcing o tercerización de servicios de Mesa de Ayuda, Mesa de Servicios o Helpdesk y Soporte Técnico, Soporte de Campo, Soporte in situ o Soporte microinformático, con por lo menos 1,000 usuarios. En caso el contrato no indique la cantidad de usuarios, se podrá presentar las bases del proceso o las especificaciones técnicas donde se indique la cantidad de equipos PC y Portátiles.</i> 1. Solicitamos confirmar que será valido con acreditar con el número Incidentes (mínimo 6000), Requerimientos (mínimo 8000) o consultas ((mínimo 3000)); siempre que sean un promedio mensual.	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
309	84	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	6	Respecto a las condiciones técnicas: Experiencia del Postor <i>d. Implementación o despliegue de soluciones para la gestión de incidentes y solicitudes de servicios a través de la Mesa de Ayuda que consideren una herramienta ITSM, en donde al menos una experiencia debe ser la herramienta ITSM ofertada en su propuesta. En caso el Postor no cuente con experiencia en la herramienta ITSM que incluya en su propuesta, deberá presentar una declaración jurada con la que se comprometa a contratar un servicio de QA8 del fabricante de la herramienta para la implementación y puesta en producción de la misma.</i> A) Solicitamos confirmar que bastará la declaración jurada que indique "compromiso a contratar un servicio de QA del fabricante de la herramienta para la implementación y puesta en producción de la misma". En este caso, sólo se incluirá el documento mencionado y no se incluirá ninguna experiencia. Agradeceremos confirmarlo de forma explícita dado que es requisito técnico mínimo para cumplir la propuesta técnica.	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
310	85	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	2	8	Respecto a las condiciones técnicas: EL POSTOR deberá indicar los programas y herramientas de software que utilizará para brindar los servicios siguiendo las indicaciones del Formato N°04: Aplicaciones de EL CONTRATISTA y tomando en cuenta que estos programas y herramientas de software deberán dar soporte a las actividades que se indican en los Apéndices 5 y 9, cumplir con lo indicado en el capítulo 2 del Apéndice 7 y en los capítulos 4.2 y 4.3 del Apéndice 8 de las presentes condiciones técnicas. EL POSTOR deberá identificar y señalar claramente en su propuesta la cantidad, tipo, marca, modelo y características técnicas, funcionalidad, y/o versión del software propuesto. Confirmar que, para acreditar el cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas, será válida una carta del fabricante que señale el requisito.	Se confirma que se podrá aceptar una carta del fabricante como un "documento emitido por el fabricante de los productos ofrecidos" como un medio de acreditación.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
311	86	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	3	8	<p>Respecto a las condiciones técnicas:</p> <p>La Herramienta ITSM debe contar con la certificación de compatibilidad PinkVerify 2021 emitida por Pink Elephant para las siguientes prácticas de ITIL4:</p> <p>Confirmar que el certificado a incluir será del proveedor y no necesariamente del postor.</p>	<p>De acuerdo con el anuncio publicado por PinkElephant en sus canales de LinkedIn, PeopleCert, dueño de ITIL, ha decidido terminar el acuerdo de asociación con ellos con fecha efectiva 16.06.2023 (ver detalles en: https://www.linkedin.com/posts/pink-elephant_goodbye-til-peoplecert-ends-partnership-activity-7064611922419093504-cDis?utm_source=share&utm_medium=member_android); por tanto a partir de esa fecha la certificación PinkVerify será solo de buenas prácticas de ITSM; pero ya no de ITIL4.</p> <p>En ese sentido, se precisa que este requerimiento de certificación PinkVerify será en las prácticas indicadas de ITSM. Adicionalmente, también se podrá presentar, en lugar de la certificación PinkVerify, la certificación ITIL-ATV (ITIL Accredited Tool Vendor) de People Cert que cubra las siguientes prácticas ITIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión del conocimiento - Gestión de requerimientos - Gestión de incidentes - Gestión de problemas - Habilitación de cambios - Gestión de la configuración del servicio - Gestión del catálogo de servicios - Gestión de niveles de servicio
312	87	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	4	8	<p>Respecto a las condiciones técnicas:</p> <p>Presentación de hojas de vida (Currículum Vitae), no documentado de todo el personal que será asignado para brindar los servicios materia de las presentes condiciones técnicas. No es necesario documentar ni adjuntar los sustentos a las hojas de vida. De acuerdo con los requerimientos de la Ley 29733 Protección de Datos Personales, deberá adjuntar la aceptación explícita del personal propuesto autorizando tanto al Ganador de la Buena Pro como a PETROPERÚ al uso de sus datos personales para el presente proceso de contratación.</p> <p>a) Solicitamos confirmar que los profesionales incluidos en la oferta podrán participar con uno o más postores.</p> <p>b) Confirmar que la firma de los profesionales propuestos podrá ser insertada como imagen y/o manuscrita, considerando que el personal presentado puede ser nacional o extranjero.</p> <p>c) Teniendo en cuenta que el nivel de detalle las actividades realizadas, por ejemplo: “brindando soporte técnico a usuarios finales” este nivel de detalle es muy complicado de obtener en una constancia de trabajo, por temas de políticas corporativas o incluso por temas de confidencialidad de la información muchas Empresas no incluyen este detalle en los certificados de trabajo, por tanto solicitamos confirmar que las actividades se describirán en el Formato 01 Modelo de Hoja de Vida del personal propuesto, siendo que el certificado o constancia.</p> <p>indique como mínimo cargo, tiempo de experiencia y empresa donde se realizó el trabajo.</p> <p>d) Confirmar que para acreditar la experiencia 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 definido en las bases para cada perfil solicitado.</p> <p>Además, por analogía, Además, teniendo en cuenta las distintas disposiciones del OSCE como la Resolución N° 1189-2021-TCE-S2 y el pronunciamiento N° 305-2021/OSCE-DGR donde indica:</p> <p>Se deberá tener en cuenta que “Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la</p>	<p>a) PETROPERÚ no ha establecido ningún impedimento al respecto ni en sus Bases Administrativas ni en sus Condiciones Técnicas.</p> <p>b) No se acepta que sea insertada como imagen. El Postor puede hacer llegar el documento de manera digital para que el profesional en cuestión lo llene, firme y luego lo digitalice para entregarlo al Postor.</p> <p>c) se confirma que se puede incluir información complementaria a lo indicado en las certificaciones o constancias en la hoja de vida. Sin embargo, no es necesario adjuntar ni certificaciones ni constancias como parte de la propuesta ya que estos documentos serán presentados para la firma del Contrato según lo establece el numeral 9 de las CT.</p> <p>d) ver respuesta al punto anterior.</p> <p>e) no se confirma, sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.</p> <p>f) no se confirma, sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
313	88	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	5	9	<p>Respecto a las condiciones técnicas: Adjuntar Planilla Mensual de Pagos (PLAME), con una antigüedad no mayor a 5 años a la fecha de presentación de propuestas, donde conste el desplazamiento de personal tercerizado en anteriores oportunidades</p> <p>a) Confirmar que no existe un mínimo de personal para la planilla solicitada, y que serán de servicios en general y no necesariamente de los solicitados en la experiencia del postor.</p> <p>b) Solicitamos confirmar que, en caso de consorcio bastará la acreditación de uno de los integrantes.</p> <p>c) Confirmar que sólo aplicará para empresas peruanas, en caso de empresas extranjeras se omitirá este requisito.</p>	<p>a) se confirma que no existe un mínimo de personal y que el motivo para solicitarla es poder verificar que en el pasado el Postor ha destacado personal a instalaciones de otras empresas al brindar servicios de tercerización.</p> <p>b) en caso de Consorcio bastará con la acreditación de el o los miembros del consorcio que se harán cargo de los componentes del servicio que requieran el destaque de personal a las instalaciones de PETROPERÚ (según la promesa de consorcio)</p> <p>c) en función de la respuesta al punto anterior, en caso de que un miembro del consorcio que sea responsable de brindar componentes del servicio que requieren destaque de personal a instalaciones de PETROPERÚ, aun cuando sea una empresa extranjera, para dar cumplimiento a la Ley de Tercerización, también debe cumplir con este requisito.</p>
314	89	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	6	9	<p>Respecto al requisito: <i>Copia de los estatutos de constitución de la empresa donde conste el capital social y los aportes efectuados al mismo.</i> Solicitamos confirmar que será acreditado con la copia literal de la empresa o su documento similar para empresas extranjeras.</p>	No se confirma. Sírvese ceñirse a lo indicado en las CT.
315	90	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	7	9	<p>Respecto al requisito: Última auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (informe de auditoría oficial) – Referencia: Art. 43 de la Ley 29783 Confirmar que sólo aplicará para empresas peruanas, en caso de empresas extranjeras se omitirá este requisito.</p>	Se confirma que solo aplica a empresas peruanas o domiciliadas en Perú. En los casos de consorcio aplicará para las empresas que en la promesa formal de consorcio se haya establecido la responsabilidad de brindar trabajo presencial o destaque de personal a las sedes de PETROPERÚ.
316	91	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16		22	<p>Respecto al requisito: 16. PERSONAL REQUERIDO</p> <p>Puestos críticos</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerente del Servicio Especialista de Aseguramiento de la Calidad del Servicio Soporte Técnico en sitio – Operaciones y Oficina Principal <p>Puestos Especializados</p> <ul style="list-style-type: none"> Agentes de la Mesa de Servicios Gestor de activos Profesionales CASS Gerente de Transición Gestor de la Innovación y Cambios Gestor Técnico de Herramientas y Cloud Gestor Técnico de Soluciones Microsoft y Seguridad digital <p>a) Confirmar que en la oferta sólo se incluirá los puestos críticos y los puestos especializados será presentado en el inicio del servicio.</p> <p>c. En caso su respuesta sea negativa, confirmar que sólo se presentará 01 candidato por cada cargo solicitado tanto para puesto critico como especializado en la oferta; siendo que para la ejecución el postor adjudicado agregará los profesionales que considere necesarios.</p>	<p>a) No se confirma. En la propuesta se debe entregar las hojas de vida no documentadas de todo el personal que el Postor vaya a emplear para brindar los servicios.</p> <p>b) No hay esta consulta.</p> <p>c) No se confirma. Se debe incluir en la propuesta las hojas de vida de todo el personal que se utilizará para brindar el servicio.</p>
317	92	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16		22	<p>Respecto al Gerente de Servicio: <i>Experiencia comprobada de cinco años como Jefe de Soporte Técnico o Jefe de Mesa de Servicios o Mesa de Ayuda (*).</i> <i>Experiencia comprobada dirigiendo equipos de soporte técnico de los entornos TCP/IP, Linux y Windows.</i> Confirmar que la experiencia de "dirigiendo equipos de soporte técnico de los entornos TCP/IP, Linux y Windows." Podrá ser acreditada mediante el Formato 01 Modelo de Hoja de Vida del personal propuesto, siendo que en las constancias de trabajo y/o certificado no se incluye este nivel de detalle.</p>	Se confirma que las hojas de vida se pueden usar como información complementaria para incluir detalles no que estén claros o completos en las constancias o certificados de trabajo.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta								
318	93	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16		24	<p>Respecto a los Agentes de la Mesa de Servicios</p> <p>Experiencia comprobada de 3 años brindando soporte técnico a usuarios finales, de los cuales 1 año debe ser desempeñando el cargo de operador o agente de Mesa de Ayuda o de Mesa de Servicios</p> <p>Confirmar que la experiencia de “brindando soporte técnico a usuarios finales” Podrá ser acreditada mediante el Formato 01 Modelo de Hoja de Vida del personal propuesto, siendo que en las constancias de trabajo y/o certificado no se incluye este nivel de detalle.</p>	<p>Se confirma que las hojas de vida se pueden usar como información complementaria para incluir detalles no que estén claros o completos en las constancias o certificados de trabajo.</p>								
319	94	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16		24	<p>Respecto a los Profesionales CASS</p> <p>Considerando que se proponen 03 condicionantes para los Profesionales CASS:</p> <p>1) Para sedes con menos de 20 personas asignadas por el Contratista, el Profesional CASS debe estar en la planilla del Contratista y debe contar con las siguientes capacitaciones:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> En temas de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> En el manejo y disposición de residuos peligrosos de impresión (tóner)</p> <p>2)</p> <table><tr><td>Formación Profesional</td><td>Título Universitario, colegiado y habilitado en carreras de ingeniería y otras especialidades asociadas a las tecnologías de información. Capacitación o estudios de especialización en seguridad y salud en el trabajo con una duración acumulada mínima de 60 horas.</td></tr><tr><td>Experiencia</td><td>Experiencia comprobada de dos (2) años en la gestión de seguridad, salud en el trabajo y ambiental en la actividad de hidrocarburos, minería, industrias químicas o afines a los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Centro de la experiencia anterior, al menos un (1) año debe ser en el sector tecnologías de información.</td></tr></table> <p>3)</p> <p>En OFF si el Contratista asigna 20 o más personas, debido a que el nivel de riesgo es considerado MEDIO en esta localidad, el Profesional CASS que se asigne a OFF debe cumplir con:</p> <table><tr><td>Formación Profesional</td><td>Estudios culminados en ingeniería, bomberos en actividad o técnicos con formación en seguridad, higiene industrial, procesos industriales o afines a las tecnologías de información. Capacitación en gestión de seguridad, salud y ambiente (pueden ser varios cursos) con una duración acumulada mínima de 60 horas. Capacitación en el manejo y disposición de residuos peligrosos de impresión (tóners).</td></tr><tr><td>Experiencia</td><td>Experiencia comprobada de un (1) año en la gestión de seguridad, salud en el trabajo y ambiental en la actividad de hidrocarburos, minería, industrias químicas o afines a los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.</td></tr></table> <p>a) Para la presentación de oferta, solicitamos confirmar que el postor escogerá los perfiles que considere convenientes para la ejecución.</p>	Formación Profesional	Título Universitario, colegiado y habilitado en carreras de ingeniería y otras especialidades asociadas a las tecnologías de información. Capacitación o estudios de especialización en seguridad y salud en el trabajo con una duración acumulada mínima de 60 horas.	Experiencia	Experiencia comprobada de dos (2) años en la gestión de seguridad, salud en el trabajo y ambiental en la actividad de hidrocarburos, minería, industrias químicas o afines a los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Centro de la experiencia anterior, al menos un (1) año debe ser en el sector tecnologías de información.	Formación Profesional	Estudios culminados en ingeniería, bomberos en actividad o técnicos con formación en seguridad, higiene industrial, procesos industriales o afines a las tecnologías de información. Capacitación en gestión de seguridad, salud y ambiente (pueden ser varios cursos) con una duración acumulada mínima de 60 horas. Capacitación en el manejo y disposición de residuos peligrosos de impresión (tóners).	Experiencia	Experiencia comprobada de un (1) año en la gestión de seguridad, salud en el trabajo y ambiental en la actividad de hidrocarburos, minería, industrias químicas o afines a los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	<p>a) no se confirma. El Postor deberá consignar el perfil de profesional CASS que de cumplimiento a lo indicado en las CT y no el que el Postor considere conveniente.</p> <p>b) Se confirma que las hojas de vida se pueden usar como información complementaria para incluir detalles que no estén claros o completos en las constancias o certificados de trabajo.</p> <p>c) se confirma que la experiencia puede ser traslapada.</p>
Formación Profesional	Título Universitario, colegiado y habilitado en carreras de ingeniería y otras especialidades asociadas a las tecnologías de información. Capacitación o estudios de especialización en seguridad y salud en el trabajo con una duración acumulada mínima de 60 horas.																
Experiencia	Experiencia comprobada de dos (2) años en la gestión de seguridad, salud en el trabajo y ambiental en la actividad de hidrocarburos, minería, industrias químicas o afines a los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Centro de la experiencia anterior, al menos un (1) año debe ser en el sector tecnologías de información.																
Formación Profesional	Estudios culminados en ingeniería, bomberos en actividad o técnicos con formación en seguridad, higiene industrial, procesos industriales o afines a las tecnologías de información. Capacitación en gestión de seguridad, salud y ambiente (pueden ser varios cursos) con una duración acumulada mínima de 60 horas. Capacitación en el manejo y disposición de residuos peligrosos de impresión (tóners).																
Experiencia	Experiencia comprobada de un (1) año en la gestión de seguridad, salud en el trabajo y ambiental en la actividad de hidrocarburos, minería, industrias químicas o afines a los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.																

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta						
320	95	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16		24	<p>Respecto al Gestor Técnico de Herramientas y Cloud:</p> <p>6. Gestor Técnico de Herramientas y Cloud Este puesto podrá ser cubierto por 2 profesionales. Estos dos profesionales cada uno debe cumplir con la formación profesional relacionada a la experiencia.</p> <table><tr><td>Función Principal</td><td>Asegurar el funcionamiento de las herramientas para la gestión y operación del servicio como de los servicios en la nube de los escritorios virtuales, atendiendo los requerimientos e incidentes, aplicando las mejoras prácticas de cada uno de los fabricantes.</td></tr><tr><td>Formación Profesional</td><td>Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma (*).</td></tr><tr><td>Experiencia</td><td>Experiencia comprobada de 2 años, en el cargo de administración de herramientas ITSM y 2 años de experiencia en la nube o solución elegida para los escritorios virtuales.</td></tr></table> <p>(*) El CONTRATISTA podrá presentar esta documentación como máximo hasta el fin de la Fase Pre-Operativa si es que, los documentos que presente el POSTOR Ganador de la Buena Pro, para demostrar la experiencia solicitada sea en la misma herramienta ITSM que la que usará para brindar el servicio.</p> <p>Con el propósito de promover la participación de postores y profesionales que cumplen con la experiencia requerida, solicitamos confirmar que se podrá proponer 02 candidatos para el puesto siempre que entre ambos se cumpla la experiencia y uno de ellos posea la Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma.</p>	Función Principal	Asegurar el funcionamiento de las herramientas para la gestión y operación del servicio como de los servicios en la nube de los escritorios virtuales, atendiendo los requerimientos e incidentes, aplicando las mejoras prácticas de cada uno de los fabricantes.	Formación Profesional	Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma (*).	Experiencia	Experiencia comprobada de 2 años, en el cargo de administración de herramientas ITSM y 2 años de experiencia en la nube o solución elegida para los escritorios virtuales.	<p>Se precisa que este puesto podrá ser cubierto por una sola persona que cumpla con los conocimientos y experiencia indicadas en las CT o por dos personas que cumplan con:</p> <p>- Primera persona:</p> <ul style="list-style-type: none">- Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información.- Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma- Experiencia comprobada de 2 años administrando herramientas ITSM <p>- Segunda persona:</p> <ul style="list-style-type: none">- Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información.- Certificación técnica en la nube pública que se utilizará para brindar los servicios- Experiencia comprobada de 2 años administrando soluciones en la nube o solución elegida de escritorios virtualizados.
Función Principal	Asegurar el funcionamiento de las herramientas para la gestión y operación del servicio como de los servicios en la nube de los escritorios virtuales, atendiendo los requerimientos e incidentes, aplicando las mejoras prácticas de cada uno de los fabricantes.														
Formación Profesional	Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma (*).														
Experiencia	Experiencia comprobada de 2 años, en el cargo de administración de herramientas ITSM y 2 años de experiencia en la nube o solución elegida para los escritorios virtuales.														
321	96	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16		24	<p>Respecto al Gestor Técnico de Soluciones Microsoft y Seguridad digital</p> <p>Experiencia comprobada de 2 años en el cargo de administración de herramientas de la suite Microsoft provistas.</p> <p>Podrá ser acreditada mediante el Formato 01 Modelo de Hoja de Vida del personal propuesto, siendo que en las constancias de trabajo y/o certificado no se incluye este nivel de detalle.</p>	<p>Se confirma que las hojas de vida se pueden usar como información complementaria para incluir detalles que no estén claros o completos en las constancias o certificados de trabajo.</p>						
322	97	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	13	-	15	<p>Confirmar si se ha considerado en la propuesta económica/ MdC, alguna contingencia en costos para penalizaciones por incumplimientos en materia ambiental/calidad/SST. Así mismo, confirmar si estas penalizaciones se han tenido en cuenta en Descripción/Plan de Calidad.</p>	<p>No damos respuesta a esta consulta porque consideramos que no está dirigida a los contenidos de las CT sino más bien como un aseguramiento de calidad del equipo del Postor que elabora la propuesta.</p>						
323	98	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	1	-	45	<p>Confirmar si se incluyeron en la propuesta todas las actividades necesarias para cumplir los requisitos del cliente hasta la entrega y aceptación final por éste del resultado del proyecto así como los ensayos, inspecciones y pruebas necesarios para garantizar la calidad de los productos.</p>	<p>No damos respuesta a esta consulta porque consideramos que no está dirigida a los contenidos de las CT sino más bien como un aseguramiento de calidad del equipo del Postor que elabora la propuesta.</p>						
324	99	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	9	1.2	156	<p>Confirmar si se ha considerado en la propuesta económica los gastos del Gerente del Servicio y el Especialista de Aseguramiento de la Calidad durante las visitas trimestrales que deberán realizar a las sedes de provincia a fin de asegurar las condiciones de calidad, seguridad y medioambiente</p>	<p>No damos respuesta a esta consulta porque consideramos que no está dirigida a los contenidos de las CT sino más bien como un aseguramiento de calidad del equipo del Postor que elabora la propuesta.</p>						
325	100	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	6	<p>Sírvase confirmar que para la gestión y administración de las licencias , implementación, mantenimiento o migración para un mínimo de 1000 usuarios se considerarán servicios similares los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">☑ Contratación del servicio de suscripción de correo electrónico y herramientas de colaboración en nube para la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU☑ Contratación del servicio de correo electrónico e intranet – EG 2021☑ Contratación de servicio de Microsoft 365 – ERM 2022 Contratación del Servicio de Suscripción del Servicio de Correo Electrónico en Nube Microsoft Exchange Online para las áreas administrativas de la sede central de ESSALUD.	<p>En esta etapa del proceso no corresponde efectuar una evaluación de cumplimiento de los RTM.</p> <p>Nuestra recomendación es que presenten todo lo que consideren pertinente y ya en el proceso de evaluación de propuestas se determinará si cumplen o no con lo solicitado como RTM.</p>						

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
326	101	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	7	27	Sírvase confirmar que en la Formación Profesional se aceptará como carrera técnica relacionada a tecnologías de información la de Redes y Comunicaciones de Datos	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información"
327	102	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	7	27	Sírvase confirmar que en la formación profesional se aceptará como carrera universitaria relacionada a tecnologías de información la de Ingeniería de Sistemas e Informática	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información"
328	103	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	6	27	Sírvase confirmar que en la formación profesional se aceptará como carrera universitaria relacionada a tecnologías de información la de Licenciado o bachiller computación	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información"
329	104	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	6	27	Sírvase confirmar que se deberá acreditar de manera obligatoria una certificación oficial en la solución cloud provista para los escritorios virtuales	Se precisa que este puesto podrá ser cubierto por una sola persona que cumpla con los conocimientos y experiencia indicadas en las CT o por dos personas que cumplan con: - Primera persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma - Experiencia comprobada de 2 años administrando herramientas ITSM - Segunda persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la nube pública que se utilizará para brindar los servicios - Experiencia comprobada de 2 años administrando soluciones en la nube o solución elegida de escritorios virtualizados.
330	105	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.6	67	Sírvase confirmar que se deberá de contar con un nivel de grado de partner especializado en nube para la solución de escritorios virtuales a acreditar, es decir, de brindar una solución sobre Azure debe de contar con la designación de infraestructura o AWS el nivel Advanced, entre otros.	No se confirma, existen varias formas de entregar lo solicitado, siendo responsabilidad del Contratista considerar un diseño que soporte y cumpla con las condiciones técnicas.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
331	106	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.6	67	Sírvase confirmar que la solución de escritorios virtuales debe de ser una solución nativa del fabricante de nube a ofertar y no una solución forzada, producto de la unión de diversos componentes que puedan complicar un nivel de servicio mayor al 99.9% o a que componente asistir en caso de una complicación.	No se confirma, existen varias formas de entregar lo solicitado, siendo responsabilidad del Contratista considerar un diseño que soporte y cumpla con las CT
332	107	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3	58	Sírvase confirmar que para la implementación, configuración y/o mantenimiento de los equipos virtuales al estar en nube pueden desarrollarse no necesariamente desde las oficinas de PetroPerú pero si asegurando un canal seguro de información y comunicación para la atención del requerimiento.	Corresponde al Postor/Contratista determinar la estrategia que utilizará para brindar esta parte de los servicios recordando que la arquitectura deberá estar previamente aprobada por PETROPERÚ para poder implementar la solución.
333	108	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	6	Sírvase confirmar que para la provisión de equipos virtualizados se considerarán servicios similares a los indicados a continuación: <input checked="" type="checkbox"/> Escritorio y aplicaciones en la nube – Oficina virtual <input checked="" type="checkbox"/> Laboratorios virtuales y servicios gestionados de nube <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de cloud computing <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de cloud hosting Contratación del Servicio de Suscripción del Servicio de Correo Electrónico en Nube Microsoft Exchange Online para las áreas administrativas de la sede central de ESSALUD.	De acuerdo con lo indicado en las CT se debe verificar que el Postor tiene experiencia en: "Gestión y administración (incluyendo la suscripción de las licencias, implementación, mantenimiento o migración para un mínimo de 1000 usuarios) de: o servicios Cloud, o servicios SaaS de Microsoft, o o soporte, gestión o administración de herramientas de colaboración de Microsoft 365. " En cuanto al contrato mencionado con ESSALUD, no corresponde en esta fase del proceso de contratación efectuar una evaluación de cumplimiento por lo que no es posible indicar si ese contrato serviría para dar cumplimiento a lo indicado más arriba.
334	109	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16			Los títulos no será necesario que estén inscritos en Sunedu.	Se confirma que en el caso de los estudios universitarios correspondiente a personal de nacionalidad peruana o que tengan Visa de trabajo en el Perú, éstos deberán estar inscritos en la Sunedu.
335	110	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16			Para los títulos que se hayan conseguido fuera de Perú confirmar que no será necesario estén inscritos en Perú.	Se confirma que en el caso de los estudios universitarios correspondiente a personal de nacionalidad peruana o que tengan Visa de trabajo en el Perú, éstos deberán estar inscritos en la Sunedu.
336	111	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 16: Tarifario de los Servicios			ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS. Agradecemos confirmar que si durante la vigencia del Contrato se produjera la necesidad de actualización del tarifario presentado en la propuesta, éste sólo podrá ser modificado al término del primer año de la fase operativa tomando en cuenta las condiciones laborales del mercado y/o inflación (Según el índice de precio al consumidor de la ciudad de Lima del INEI).....para lo cual EL CONTRATISTA deberá presentar formal y debidamente sustentada su propuesta de actualización. PETROPERÚ evaluará el tarifario actualizado y remitirá de ser el caso observaciones al CONTRATISTA, en caso de no existir ninguna comunicación de PETROPERÚ dentro de los diez (10) días útiles siguientes se dará por aceptado el tarifario.	Sírvase referirse a lo indicado a este respecto en el capítulo 3.2 del Apéndice 2 y en el capítulo 5.1 del Apéndice 9 de las CT
337	112	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16			Agradeceremos confirmar que la ubicación para el siguiente personal será en la oficina principal de Petroperu (XXX): a. Gerente de Servicio b. Gerente de Transición	Se confirma que la ubicación para trabajo presencial del Gerente de Servicio y del Gerente de Transición puede ser la Oficina Principal de PETROPERÚ
338	113	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1		Agradecemos confirmar que 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.	Se confirma que en el caso que al POSTOR 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

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
339	114	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1		Agradeceremos confirmar que en caso exista algún impedimento para acreditar alguna experiencia, se aceptarán Cartas de Clientes que evidencien los servicios prestados, estos documentos deberán estar debidamente suscritos por un rol o puesto asociado al Servicio, por parte del Cliente.	Se confirma que el Postor podrá presentar de manera complementaria, es decir que no reemplazará ninguna de las formas de acreditación ya establecidas en el numeral 8 de las CT, carta(s) de su(s) cliente(s) a fin de explicar o complementar la información presentada en cualquiera de las 3 formas de acreditación establecidas en las CT y que permita validar la experiencia del Postor.
340	115	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16			Respecto al personal requerido (puesto críticos y especializados) agradecemos confirmar la dedicación, ubicación que tendrá cada personal en las ubicaciones de Petroperú, indicar también la modalidad presencial, remoto o híbrido) que se espera de cada puesto.	Sírvase revisar la información solicitada en el numeral 16 de las condiciones técnicas: hay una relación de cuatro puestos para los que se requiere trabajo presencial, para los demás puestos, de acuerdo con lo también establecido en el numeral 16, corresponde al Contratista determinar la estrategia que mejor convenga para brindar los servicios solicitados.
341	116	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16			Agradeceremos por pluralidad de personal para la oferta que se acepte Certificación ITIL V3 Foundations o ITIL4 Foundations por ITIL 3 Operational Support and Analysis en ITIL3 o ITIL4 Specialist: Create, Deliver and Support Certification con la condición de presentar estas certificaciones (ITIL 3 Operational Support and Analysis en ITIL3 o ITIL4 Specialist: Create, Deliver and Support Certification) antes de la fase operativa	No se acepta solicitud. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
342	117	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16			En relación a "Para las implementaciones a realizarse durante la Etapa de Transición, EL CONTRATISTA deberá incluir dentro de su organización a personal especialista y calificado en los productos (hardware o software) que implementará durante esta etapa", agradeceremos confirmar que parte o todo el personal asignado podrá no estar en la planilla del CONTRATISTA.	De acuerdo con lo indicado en el numeral 12 de las CT: "•La aprobación de PETROPERÚ se limitará a confirmar que el Sub-CONTRATISTA propuesto cumple con lo requerido en el presente servicio y que el escenario de la subcontratación esté contemplado en el artículo 24 del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ". De otro lado en Artículo 24 del Reglamento se indica: "...En caso de establecerse la autorización de subcontratación, será por prestaciones que no forman parte del objeto principal del requerimiento o de las prestaciones esenciales del contrato, sobre las cuales se establecieron los requisitos técnicos mínimos tales como experiencia, conocimientos, acreditaciones, certificaciones, etc." POR LO TANTO; se podrá subcontratar los servicios de implementación (implementadores que no estén en la planilla del Contratista) solo para los casos en los que no se ha solicitado un requerimiento técnico mínimo asociado a ese tipo de implementación (revisar en el numeral 8 los RTM).
343	118	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16			Respecto a "En ambos casos a y b, una vez emitido el certificado correspondiente, EL CONTRATISTA deberá presentarlo antes del inicio de la Fase Operativa del Contrato." Confirmar que en caso de no tener las certificaciones PMP o ITIL, se podrá enviar una DJ comprometiendo a obtener la certificación antes del inicio de la etapa operativa.	No se acepta solicitud. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
344	119	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16			Respecto a "La antigüedad máxima de las horas de capacitación solicitadas en la Formación Profesional de los perfiles que corresponda no debe ser superior a 5 años contados a partir de la fecha de presentación de la propuesta". Agradecemos gentilmente se permitan cursos con antigüedad de hasta 10 años.	No se acepta solicitud. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
345	120	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 11: Localidades de usuario final			Respecto al "Apéndice 11: Localidades de Usuario Final" agradeceremos confirmar la distancia o tiempo promedio de desplazamiento desde el punto de acceso de transporte público más cercano, esto con el fin de conocer el riesgo de incumplimiento de ANS y no incurrir en penalidades.	De acuerdo con lo indicado en el Apéndice 1 de las CT, para el cálculo de los indicadores que están afectados por el transporte del personal no se contabiliza este tiempo.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
346	121	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 11: Localidades de usuario final			Respecto al "Apéndice 11: Localidades de Usuario Final" agradeceremos confirmar el horario de ingreso, salida y refrigerio esto con el fin de conocer el riesgo de incumplimiento de ANS y no incurrir en penalidades.	En función a la respuesta a la consulta anterior, al no depender del tiempo de transporte en las localidades en las que no se cuente con personal presencial, se podrá efectuar las coordinaciones del caso para la atención directamente con el usuario afectado.
347	122	Indra	Administrativa	Condiciones Técnicas	11			Respecto a "Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General Comprensiva", agradecemos confirmar que la póliza debe describir el tipo de servicio brindado que se encuentra cubierto y debe hacer mención del contrato suscrito con PETROPERU mas no a los miembros del consorcio en caso la oferta a presentar desde un consorcio.	La consulta será atendida por la Jefatura Contrataciones ya que se refiere al escenario de un Consorcio
348	123	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 11: Localidades de usuario final			Determinar las locaciones a las que se le dará soporte y las locaciones en las que estarán físicamente ubicado nuestro personal.	El listado de localidades a las que se dará soporte está indicado en el Apéndice 11 de las CT. Las localidades en las que se requiere trabajo presencial y el horario se indican en el capítulo 3.2.1 del Apéndice 5 de las CT.
349	124	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing			Que sucede en caso de que se agreguen o modifiquen locaciones,	Cualquier modificación al alcance del contrato deberá aprobarse previamente de acuerdo con lo indicado en el capítulo 5 del Apéndice 9 de las CT.
350	125	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing			Que sucede con los costes adicionales en los que hubiera que incurrir para traslados de personas y equipos en caso de que sucediera lo anterior.	Cualquier modificación al alcance del contrato deberá aprobarse previamente de acuerdo con lo indicado en el capítulo 5 del Apéndice 9 de las CT.
351	126	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16			Que pasa si al momento de tener que reemplazar un personal clave una de las certificaciones que se necesiten se encuentre discontinuada	Se determinará en su momento cuál es la nueva certificación que aplica de acuerdo con lo indicado por el fabricante o empresa dueña de la certificación en cuestión.
352	127	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	13			Agradecemos confirmar que un evento aplicara solo para una de las penalidades descritas en la capítulo 13. PENALIDADES	No se confirma. Un evento puede generar la aplicación de varias penalidades ya que podría haberse dado debido a varias causas sujetas a la aplicación de dichas penalidades
353	128	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16			Respecto a "Los puestos de Gerente del Servicio y Gerente de Transición no podrán ser cubiertos por más de una persona a la vez (se entiende que si pueden ser reemplazados por vacaciones u otras circunstancias identificadas en el capítulo 1.4 del Apéndice 9)." agradeceremos confirmar que los demas puestos podran ser reemplazados en sus peridoos de vacaciones por perfiles que si bien tienen la experiencia no necesarimaente tienen la formacion y/o las certificaciones	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
354	129	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 9: Gestión del servicio de outsourcing	8		Agradecemos confirmar que en la etapa de transición se recibira del cliente la descripcion detallada de todos los procesos ITIL actualmente implementados, así como el catalogo de activos vigente	De acuerdo con lo indicado en este capítulo: "PETROPERÚ entregará durante la etapa Pre-Operativa, la documentación asociada a los procesos, normas y procedimientos, basados en ITIL (ver numeral 8.1 al 8.15 del presente apéndice), que el CONTRATISTA utilizará para la gestión de los servicios que provea."
355	130	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	14			Agracemos confirmar que se podrá solicitar adelanto o anticipo del monto del contrato y que dicho monto se podrá descontar de las facturas mensuales del servicio. de ser positiva su respuesta confirmar que porcentajes se podrian adelantar	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
356	131	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	18		31	Sírvase confirmar que Petroperú que la o las llaves para el acceso a este espacio seran únicas y que estarán en control del PROVEEDOR durante el periodo del servicio. Confirmar adicionalmente que el CLIENTE cuenta con servicio de CCTV en dicho espacio y en la puerta de ingreso al mismo.	Dado que no se cita el texto al cual se refieren y que PETROPERÚ va a proveer varios ambientes, no se entiende a cuál exactamente de ellos se refieren. En cualquier caso, PETROPERÚ proveerá llaves de todos los ambientes que brindará para uso del Contratista; sin embargo, por seguridad siempre tendrán copia de las llaves de acceso el personal de seguridad (bomberos) de cada edificio de manera que puedan ingresar y socorrer al personal en caso de incendios o luego de un sismo/terremoto. En ninguno de los casos se cuenta con CCTV para estos ambientes.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta								
357	132	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 1: Acuerdos de soporte		44	<p>DISP(X) – Disponibilidad del Sistema</p> <p>Indica:</p> <p>El porcentaje de disponibilidad, para la suite de Microsoft27 y otros fabricantes (IaaS, PaaS o SaaS) o de la capa de Seguridad propuesta por el CONTRATISTA (en modo SaaS) incluyendo en todos ellos los componentes On Premise en caso de ser parte de su propuesta</p> <table><tr><th>Prioridad</th><th>Valor Objetivo</th><th>Límite Inferior</th><th>Valor Mínimo</th></tr><tr><td>DISP(X)</td><td>99.9%</td><td>99.0%</td><td>95.0%</td></tr></table> <p>Agradecemos confirmar cual es el la marca del fabricante donde se hacen los respaldos actualmente</p>	Prioridad	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo	DISP(X)	99.9%	99.0%	95.0%	Al respecto sírvase referirse a lo indicado en el capítulo 1 del Apéndice 7 de las CT.
Prioridad	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo														
DISP(X)	99.9%	99.0%	95.0%														
358	133	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	6	<p>Sírvase confirmar que para la gestión y administración de las licencias , implementación, mantenimiento o migración para un mínimo de 1000 usuarios se considerarán servicios similares los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">•Contratación del servicio de suscripción de correo electrónico y herramientas de colaboración en nube para la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU•Contratación del servicio de correo electrónico e intranet – EG 2021•Contratación de servicio de Microsoft 365 – ERM 2022 <p>Contratación del Servicio de Suscripción del Servicio de Correo Electrónico en Nube Microsoft Exchange Online para las áreas administrativas de la sede central de ESSALUD.</p>	No corresponde en esta fase del proceso efectuar una evaluación de cumplimiento de la experiencia del Postor; por lo que no podemos manifestarnos respecto a lo consultado. Nuestra recomendación es que presenten lo que consideren pertinente y que eso se evaluará en el momento que toque en el proceso de contratación.								
359	134	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	7	27	<p>Sírvase confirmar que en la Formación Profesional se aceptará como carrera técnica relacionada a tecnologías de información la de Redes y Comunicaciones de Datos</p>	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información"								
360	135	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	7	27	<p>Sírvase confirmar que en la formación profesional se aceptará como carrera universitaria relacionada a tecnologías de información la de Ingeniería de Sistemas e Informática</p>	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información"								
361	136	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	6	27	<p>Sírvase confirmar que en la formación profesional se aceptará como carrera universitaria relacionada a tecnologías de información la de Licenciado o bachiller computación</p>	De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información"								

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
362	137	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	6	27	Sírvase confirmar que se deberá acreditar de manera obligatoria una certificación oficial en la solución cloud provista para los escritorios virtuales	Se precisa que este puesto podrá ser cubierto por una sola persona que cumpla con los conocimientos y experiencia indicadas en las CT o por dos personas que cumplan con: - Primera persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma - Experiencia comprobada de 2 años administrando herramientas ITSM - Segunda persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la nube pública que se utilizará para brindar los servicios - Experiencia comprobada de 2 años administrando soluciones en la nube o solución elegida de escritorios virtualizados.
363	138	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.6	67	Sírvase confirmar que se deberá de contar con un nivel de grado de partner especializado en nube para la solución de escritorios virtuales a acreditar, es decir, de brindar una solución sobre Azure debe de contar con la designación de infraestructura o AWS el nivel Advanced, entre otros.	No se confirma, ceñirse a lo indicado en las Condiciones Técnicas.
364	139	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.6	67	Sírvase confirmar que la solución de escritorios virtuales debe de ser una solución nativa del fabricante de nube a ofertar y no una solución forzada, producto de la unión de diversos componentes que puedan complicar un nivel de servicio mayor al 99.9% o a que componente asistir en caso de una complicación.	No se confirma, existen varias formas de entregar lo solicitado, siendo responsabilidad del Contratista considerar un diseño que soporte y cumpla con las CT
365	140	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3	58	Sírvase confirmar que para la implementación, configuración y/o mantenimiento de los equipos virtuales al estar en nube pueden desarrollarse no necesariamente desde las oficinas de PetroPerú pero si asegurando un canal seguro de información y comunicación para la atención del requerimiento.	Corresponde al Postor/Contratista determinar la estrategia que utilizará para brindar esta parte de los servicios recordando que la arquitectura deberá estar previamente aprobada por PETROPERÚ para poder implementar la solución.
366	141	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	6	Sírvase confirmar que para la provisión de equipos virtualizados se considerarán servicios similares a los indicados a continuación: <input checked="" type="checkbox"/> Escritorio y aplicaciones en la nube – Oficina virtual <input checked="" type="checkbox"/> Laboratorios virtuales y servicios gestionados de nube <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de cloud computing <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de cloud hosting Contratación del Servicio de Suscripción del Servicio de Correo Electrónico en Nube Microsoft Exchange Online para las áreas administrativas de la sede central de ESSALUD.	De acuerdo con lo indicado en las CT se debe verificar que el Postor tiene experiencia en: "Gestión y administración (incluyendo la suscripción de las licencias, implementación, mantenimiento o migración para un mínimo de 1000 usuarios) de: o servicios Cloud, o servicios SaaS de Microsoft, o o soporte, gestión o administración de herramientas de colaboración de Microsoft 365." En cuanto al contrato mencionado con ESSALUD, no corresponde en esta fase del proceso de contratación efectuar una evaluación de cumplimiento por lo que no es posible indicar si ese contrato serviría para dar cumplimiento a lo indicado más arriba.
367	142	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	2	117	Sírvase a indicar que el SIEM a contratar o adquirir o adquirido deberá tener la capacidad de integrarse a las soluciones de seguridad de la herramienta de colaboración y/o productividad.	Las características del SIEM a adquirir por PETROPERÚ deben especificarse en las Condiciones Técnicas destinadas a la contratación de ese producto y no en las presentes CT.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
368	143	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	116	Sírvase a confirmar que la transferencia del tenant se realizaran de un socio de negocio a través de un proceso que considera Microsoft el cual no involucra migración de información. Esta transferencia se refiere a invitar al postor ganador a ser un revendedor del tenant del cliente, bajo este escenario se toma el control delegado del tenant de la entidad.	Se precisa que el TENANT será el mismo sin migración de la información, el procedimiento existente de Microsoft permite a PETROPERÚ delegar la administración al nuevo Contratista
369	144	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	116	Sírvase a confirmar que la entidad brindara acceso delegados al postor a nivel de administrador o granular para la gestión de la plataforma.	Se confirma que PETROPERÚ brindará acceso al Contratista para que pueda ejecutar las funciones que se indican en las CT
370	145	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	Sírvase a confirmar el número de Golden imagen que la entidad requieren para ser cargadas en la plataforma de virtualización de escritorios.	De acuerdo con lo indicado en el capítulo 3.2 del Apéndice 2 de las CT: "Por los menos se requerirá una Golden Image por cada Tipo de máquina virtual considerada"
371	146	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	Sírvase a confirmar que las reglas de filtrado que actualmente cuenta la entidad en las estaciones de usuario, serán entregadas el postor ganador para tomarlas como referencia para la configuración de las políticas de filtrado, considerando que habiendo múltiples marcas en el mercado no necesariamente se tiene la misma configuración.	De acuerdo con lo indicado en el capítulo 3.2 del Apéndice 2 de las CT: "Por motivos de seguridad las reglas de filtrado de contenido que actualmente están desplegadas serán compartidas con el Contratista luego de la firma de los acuerdos de confidencialidad correspondientes"
372	147	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	Sírvase a confirmar que la responsabilidad del rendimiento y soporte de las aplicaciones que son alojadas en los escritorios virtuales son responsabilidad de la entidad.	No se confirma. De acuerdo con lo indicado en el Apéndice 6 tanto máquinas físicas como máquinas virtuales tendrá el mismo software base provisto por PETROPERÚ, y en ambos casos es el Contratista quien tiene que asegurar que el rendimiento de las mismas sea el adecuado.
373	148	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	Sírvase a confirmar si las estaciones de trabajo van a requerir la funcionalidad de impresión local, de ser así, indique la forma, caso de uso y marcas de las impresoras, esto ayudara a estimar el esfuerzo de configuración.	Se confirma que algunas estaciones de trabajo van a requerir la funcionalidad de impresión local. La cantidad de impresoras se indica en el Apéndice 4 de las CT (19 térmicas, 9 plotters y 8 de barras). El detalle de las marcas se entregará durante la fase pre-operativa.
374	149	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	Sírvase a confirmar la cantidad de usuarios que se conectaran a los escritorios virtuales, considerando cantidad máxima y promedio.	un usuario por equipo virtual
375	150	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	116	Sírvase a confirmar que la entidad no solicitara que los respaldos existentes sean convertidos para soportar el nuevo formato de la nueva solución de respaldo que proponga el postor ganador. El postor ganador deberá realizar un respaldo full, como mecanismo de sembrado, a penas inicie el servicio de gestión de la plataforma.	De acuerdo con lo indicado en el capítulo 1 del Apéndice 7 de las CT: "Ya sea que el nuevo CONTRATISTA mantenga la misma solución o no, la información respaldada será migrada a la infraestructura en la nube que defina el CONTRATISTA. Estos trabajos de migración estarán a cargo de PETROPERÚ y el proveedor actual de este servicio."
376	151	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	116	Sírvase a confirmar que la entidad se hará responsable de la informacion y del almacenamiento de los backups existentes y esto no serán trasladados por postor ganador.	De acuerdo con lo indicado en el capítulo 1 del Apéndice 7 de las CT: "Ya sea que el nuevo CONTRATISTA mantenga la misma solución o no, la información respaldada será migrada a la infraestructura en la nube que defina el CONTRATISTA. Estos trabajos de migración estarán a cargo de PETROPERÚ y el proveedor actual de este servicio."

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
377	152	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	6	<p>Sírvase confirmar que para la gestión y administración de las licencias , implementación, mantenimiento o migración para un mínimo de 1000 usuarios se considerarán servicios similares los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☒ Contratación del servicio de suscripción de correo electrónico y herramientas de colaboración en nube para la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU ☒ Contratación del servicio de correo electrónico e intranet – EG 2021 ☒ Contratación de servicio de Microsoft 365 – ERM 2022 <p>Contratación del Servicio de Suscripción del Servicio de Correo Electrónico en Nube Microsoft Exchange Online para las áreas administrativas de la sede central de ESSALUD.</p>	<p>No corresponde en esta fase del proceso efectuar una evaluación de cumplimiento de la experiencia del Postor; por lo que no podemos manifestarnos respecto a lo consultado.</p> <p>Nuestra recomendación es que presenten lo que consideren pertinente y que eso se evaluará en el momento que toque en el proceso de contratación.</p>
378	153	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	7	27	<p>Sírvase confirmar que en la Formación Profesional se aceptará como carrera técnica relacionada a tecnologías de información la de Redes y Comunicaciones de Datos</p>	<p>De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información"</p>
379	154	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	7	27	<p>Sírvase confirmar que en la formación profesional se aceptará como carrera universitaria relacionada a tecnologías de información la de Ingeniería de Sistemas e Informática</p>	<p>De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información"</p>
380	155	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	6	27	<p>Sírvase confirmar que en la formación profesional se aceptará como carrera universitaria relacionada a tecnologías de información la de Licenciado o bachiller computación</p>	<p>De acuerdo con lo indicado en este numeral: "Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información"</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
381	156	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	16	6	27	Sírvase confirmar que se deberá acreditar de manera obligatoria una certificación oficial en la solución cloud provista para los escritorios virtuales	Se precisa que este puesto podrá ser cubierto por una sola persona que cumpla con los conocimientos y experiencia indicadas en las CT o por dos personas que cumplan con: - Primera persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la herramienta ITSM provista que garantizará la gestión y administración de la misma - Experiencia comprobada de 2 años administrando herramientas ITSM - Segunda persona: - Título en Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. - Certificación técnica en la nube pública que se utilizará para brindar los servicios - Experiencia comprobada de 2 años administrando soluciones en la nube o solución elegida de escritorios virtualizados.
382	157	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	3.6	67	Sírvase confirmar que se deberá de contar con un nivel de grado de partner especializado en nube para la solución de escritorios virtuales a acreditar, es decir, de brindar una solución sobre Azure debe de contar con la designación de infraestructura o AWS el nivel Advanced, entre otros.	No se confirma, ceñirse a lo indicado en las Condiciones Técnicas.
383	158	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	3.6	67	Sírvase confirmar que la solución de escritorios virtuales debe de ser una solución nativa del fabricante de nube a ofertar y no una solución forzada, producto de la unión de diversos componentes que puedan complicar un nivel de servicio mayor al 99.9% o a que componente asistir en caso de una complicación.	No se confirma, existen varias formas de entregar lo solicitado, siendo responsabilidad del Contratista considerar un diseño que soporte y cumpla con las CT
384	159	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 3: Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes	3	58	Sírvase confirmar que para la implementación, configuración y/o mantenimiento de los equipos virtuales al estar en nube pueden desarrollarse no necesariamente desde las oficinas de PetroPerú pero si asegurando un canal seguro de información y comunicación para la atención del requerimiento.	Corresponde al Postor/Contratista determinar la estrategia que utilizará para brindar esta parte de los servicios recordando que la arquitectura deberá estar previamente aprobada por PETROPERÚ para poder implementar la solución.
385	160	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	8	1	6	Sírvase confirmar que para la provisión de equipos virtualizados se considerarán servicios similares a los indicados a continuación: <input checked="" type="checkbox"/> Escritorio y aplicaciones en la nube – Oficina virtual <input checked="" type="checkbox"/> Laboratorios virtuales y servicios gestionados de nube <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de cloud computing <input checked="" type="checkbox"/> Servicio de cloud hosting Contratación del Servicio de Suscripción del Servicio de Correo Electrónico en Nube Microsoft Exchange Online para las áreas administrativas de la sede central de ESSALUD.	De acuerdo con lo indicado en las CT se debe verificar que el Postor tiene experiencia en: "Gestión y administración (incluyendo la suscripción de las licencias, implementación, mantenimiento o migración para un mínimo de 1000 usuarios) de: o servicios Cloud, o servicios SaaS de Microsoft, o o soporte, gestión o administración de herramientas de colaboración de Microsoft 365." En cuanto al contrato mencionado con ESSALUD, no corresponde en esta fase del proceso de contratación efectuar una evaluación de cumplimiento por lo que no es posible indicar si ese contrato serviría para dar cumplimiento a lo indicado más arriba.
386	161	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	2	117	Sírvase a indicar que el SIEM a contratar o adquirir o adquirido deberá tener la capacidad de integrarse a las soluciones de seguridad de la herramienta de colaboración y/o productividad.	Las características del SIEM a adquirir por PETROPERÚ deben especificarse en las Condiciones Técnicas destinadas a la contratación de ese producto y no en las presentes CT.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
387	162	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	116	Sírvase a confirmar que la transferencia del tenant se realizaran de un socio de negocio a través de un proceso que considera Microsoft el cual no involucra migración de información. Esta transferencia se refiere a invitar al postor ganador a ser un revendedor del tenant del cliente, bajo este escenario se toma el control delegado del tenant de la entidad.	Se precisa que el TENANT será el mismo sin migración de la información, el procedimiento existente de Microsoft permite a PETROPERÚ delegar la administración al nuevo Contratista
388	163	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 7: Herramientas de Colaboración y Productividad	1	116	Sírvase a confirmar que la entidad brindara acceso delegados al postor a nivel de administrador o granular para la gestión de la plataforma.	Se confirma que PETROPERÚ brindará acceso al Contratista para que pueda ejecutar las funciones que se indican en las CT
389	164	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	Sírvase a confirmar el número de Golden imagen que la entidad requieren para ser cargadas en la plataforma de virtualización de escritorios.	De acuerdo con lo indicado en el capítulo 3.2 del Apéndice 2 de las CT: "Por los menos se requerirá una Golden Image por cada Tipo de máquina virtual considerada"
390	165	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	Sírvase a confirmar que las reglas de filtrado que actualmente cuenta la entidad en las estaciones de usuario, serán entregadas el postor ganador para tomarlas como referencia para la configuración de las políticas de filtrado, considerando que habiendo múltiples marcas en el mercado no necesariamente se tiene la misma configuración.	De acuerdo con lo indicado en el capítulo 3.2 del Apéndice 2 de las CT: "Por motivos de seguridad las reglas de filtrado de contenido que actualmente están desplegadas serán compartidas con el Contratista luego de la firma de los acuerdos de confidencialidad correspondientes"
391	166	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	Sírvase a confirmar que la responsabilidad del rendimiento y soporte de las aplicaciones que son alojadas en los escritorios virtuales son responsabilidad de la entidad.	No se confirma. De acuerdo con lo indicado en el Apéndice 6 tanto máquinas físicas como máquinas virtuales tendrá el mismo software base provisto por PETROPERÚ, y en ambos casos es el Contratista quien tiene que asegurar que el rendimiento de las mismas sea el adecuado.
392	167	Indra	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2	60	Sírvase a confirmar si las estaciones de trabajo van a requerir la funcionalidad de impresión local, de ser así, indique la forma, caso de uso y marcas de las impresoras, esto ayudara a estimar el esfuerzo de configuración.	Se confirma que algunas estaciones de trabajo van a requerir la funcionalidad de impresión local. La cantidad de impresoras se indica en el Apéndice 4 de las CT (19 térmicas, 9 plotters y 8 de barras). El detalle de las marcas se entregará durante la fase pre-operativa.
393	1	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 2: Provisión de Equipos de cómputo final y escritorios virtuales	3.2		El Contratista deberá gestionar los equipos que PETROPERÚ brindará como parte del servicio (715 laptops Lenovo Thinkpad L14 y E14). Entiéndase como gestión al inventario, mantenimiento preventivo, correctivo, garantía y soporte técnico sobre cada uno de los equipos. Sírvase brindar el tipo/modelo y serie de las Computadoras Portátiles LENOVO Thinkpad L14 (cantidad 458) y de las LENOVO Thinkpad E14 (cantidad 257), este dato es con la finalidad de poder solicitar a lenovo la extension de las garantías.	La información solicitada se compartirá al inicio de la Fase Pre-operativa.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
394	2	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	8. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN	3		<p>La Herramienta ITSM debe contar con la certificación PinkVerify emitida por Pink Elephant para las siguientes prácticas de ITIL4:</p> <p>Prácticas Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Gestión del Conocimiento (KM) <p>Prácticas de Gestión de Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Gestión de Requerimientos (SRM) o Gestión de Incidentes (IM) o Gestión de Problemas (PM) o Gestión de Cambios (CE) o Service desk (SD) o Gestión de Activos de TI (IAM) o Gestión de la Configuración del Servicio (SCOM) o Gestión del Catálogo de Servicios (SCM) o Gestión de Niveles del Servicio (SLM) <p>Debe presentar documentación que acredite dicha certificación.</p> <p>Se solicita a la entidad eliminar o ajustar este requerimiento, basado en los cambios anunciados recientemente por PinkVerify, que ya no validarán las certificaciones de las herramientas ITSM avaladas por Pinkverify en ITIL 4. Si se mantiene este requerimiento, limita la cantidad de herramientas ITSM que los oferentes pueden incluir en la oferta y solo es válido para las que cumplen específicamente esta lista de prácticas solicitadas en la última certificación PinkVerify vigente, se sugiere eliminarlo o ajustarlo con el siguiente texto:</p> <p>"La Herramienta ITSM debe contar con la certificación PinkVerify emitida por Pink Elephant en mínimo 11 prácticas de ITIL4"</p>	<p>De acuerdo con el anuncio publicado por PinkElephant en sus canales de LinkedIn, PeopleCert, dueño de ITIL, ha decidido terminar el acuerdo de asociación con ellos con fecha efectiva 16.06.2023 (ver detalles en: https://www.linkedin.com/posts/pink-elephant_goodbye-til-peoplecert-ends-partnership-activity-7064611922419093504-cDis?utm_source=share&utm_medium=member_android); por tanto a partir de esa fecha la certificación PinkVerify será solo de buenas prácticas de ITSM; pero ya no de ITIL4.</p> <p>En ese sentido, se precisa que este requerimiento de certificación PinkVerify será en las prácticas indicadas de ITSM. Adicionalmente, también se podrá presentar, en lugar de la certificación PinkVerify, la certificación ITIL-ATV (ITIL Accredited Tool Vendor) de People Cert que cubra las siguientes prácticas ITIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión del conocimiento - Gestión de requerimientos - Gestión de incidentes - Gestión de problemas - Habilitación de cambios - Gestión de la configuración del servicio - Gestión del catálogo de servicios - Gestión de niveles de servicio
395	3	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	8	3		<p>Se solicita a la entidad considerar los cambios anunciados recientemente por PinkVerify, que ya no validarán las certificaciones de las herramientas ITSM avaladas por Pinkverify en ITIL 4.</p> <p>https://www.linkedin.com/posts/pink-elephant_goodbye-til-peoplecert-ends-partnership-activity-7064611922419093504-cDis?utm_source=share&utm_medium=member_android</p> <p>Se sugiere tener en cuenta esquemas de certificación adicionales como PeopleCert o Gartner que validan el nivel de acreditación de las plataformas ITSM que cumplen con todos los criterios de ITIL.</p> <p>"La Herramienta ITSM debe contar con mínimo 14 prácticas avaladas en nivel platinum por People Cert en el Tool Vendor Accreditation by PeopleCert https://www.certified-tool.com/certified-tools-2/"</p>	<p>De acuerdo con el anuncio publicado por PinkElephant en sus canales de LinkedIn, PeopleCert, dueño de ITIL, ha decidido terminar el acuerdo de asociación con ellos con fecha efectiva 16.06.2023 (ver detalles en: https://www.linkedin.com/posts/pink-elephant_goodbye-til-peoplecert-ends-partnership-activity-7064611922419093504-cDis?utm_source=share&utm_medium=member_android); por tanto a partir de esa fecha la certificación PinkVerify será solo de buenas prácticas de ITSM; pero ya no de ITIL4.</p> <p>En ese sentido, se precisa que este requerimiento de certificación PinkVerify será en las prácticas indicadas de ITSM. Adicionalmente, también se podrá presentar, en lugar de la certificación PinkVerify, la certificación ITIL-ATV (ITIL Accredited Tool Vendor) de People Cert que cubra las siguientes prácticas ITIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión del conocimiento - Gestión de requerimientos - Gestión de incidentes - Gestión de problemas - Habilitación de cambios - Gestión de la configuración del servicio - Gestión del catálogo de servicios - Gestión de niveles de servicio

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
396	4	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	8	3		Se sugiere a la entidad incluir el siguiente requerimiento, con el objetivo de que las herramientas ITSM ofertadas sean de clase mundial y cumplan con todos los lineamientos especificados, incluso superándolos. "La Herramienta ITSM debe estar posicionada en el cuadrante mágico de Gartner de ITSM Tools 2022, en el cuadrante de líderes"	No se acoge sugerencia.
397	5	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	<p>Apendice 2 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Apendice 5 3.1.11. Dimensionamiento de la Solución de Mesa de Servicios</p>			<p>El Contratista deberá gestionar los equipos que PETROPERÚ brindará como parte del servicio (715 laptops Lenovo Thinkpad L14 y E14).</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar la cantidad definitiva de equipos de computo Laptop, Desktop para su administración, en el apéndice 2 se mencionan 715 dispositivos y en el apéndice 5 2.396 dispositivos</p>	Lo que se indica en el Apéndice 5 es la suma de equipos entre los que se quedarán funcionando en PETROPERÚ y los que provea el nuevo Contratista mas 24 equipos adicionales de holgura.
398	6	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	1		<p>Herramienta de Gestión de Equipos finales (Computadoras de escritorio/portátiles y móviles).</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar si la herramienta mencionada en cuanto a la gestión de dispositivos de equipos finales, tipo móviles hace referencia a una herramienta de gestión MDM, de ser así, por favor aclarar la cantidad de dispositivos móviles (iOS, Android), tipos de dispositivos, versiones con los que cuenta la entidad.</p>	Se precisa que la redacción del texto citado ha quedado como sigue: "Herramienta De Gestión de Equipos de Usuario Final" a fin de guardar relación con el capítulo 4.2 de este Apéndice en donde se describen las funcionalidades de la misma.
399	7	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	1		<p>Omnicanalidad para habilitar diferente canales digitales (chatbots, portal de autoservicio web, aplicación móvil, mensajería instantánea como kaizala, whatsapp, redes sociales, por TEAMS y sus agentes virtuales, correo, sms y telefonía con IVR como mínimo) que ayudarán a manejar un esquema de centralidad de usuario.</p> <p>Se solicita a la entidad por favor aclarar los canales de atención digitales que son requeridos de forma obligatoria, en una primera etapa de implementación de la herramienta ITSM.</p>	Se precisa que se requiere todos los indicados en la consulta con la excepción de Kaizala que ha sido discontinuado por Microsoft. La prioridad en el orden de implementación será determinada al inicio de la Fase Pre-Operativa.
400	8	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14	Integración	Se solicita a la entidad aclarar las integraciones que son requeridas con la plataforma ITSM, así como una descripción del alcance de cada integración.	Sírvase ceñirse a lo indicado en el capítulo 4.1.14 del Apéndice 8 de las CT.
401	9	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	3.1		<p>PETROPERU al iniciar los servicios proporcionará al CONTRATISTA la documentación que le compete y es necesaria para la configuración y adecuación de las Herramientas, incluyendo la información generada y alojada en la herramienta que se utiliza para gestionar los requerimientos, incidentes y problemas del contrato de Mesa de Ayuda actual a fin de que sea migrada a la herramienta ITSM que será provista por el nuevo CONTRATISTA.</p> <p>Se solicita a la entidad considerar que este proceso de migración dentro la herramienta ITSM usada por el proveedor actual y la herramienta ITSM propuesta, se maneje de acuerdo a la experiencia y mejores prácticas recomendadas, tal como hacer uso del histórico de casos de la herramienta ITSM actual como consulta en un repositorio y migrar únicamente los casos abiertos a la herramienta ITSM nueva.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
402	10	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14		<p>Integración con otras Herramientas como la Herramienta de Monitoreo Netcool OMNIBUS y Dynatrace (Administradas por el contratista del Servicio de Gestión Operativa TIC).</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar el alcance específico de las integraciones mencionadas.</p>	Ambas herramientas generan alertas, una (Netcool Omnibus) es una consola centralizada de eventos y la otra (Dynatrace) es un gestor de rendimiento de aplicaciones. En ese sentido se espera que las alertas de ambas herramientas asociada a la lógica de negocio que se discutirá durante la Fase Pre-Operativa pueden generar de manera automática tickets de incidentes, requerimientos o cambios y asignarlas al grupo solucionador que corresponde en la Herramienta ITSM. El detalle de campos e información necesaria en cada caso será coordinado durante la Fase Pre-Operativa.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
403	11	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.1		c) manejo de excepciones que muestre alguna página genérica de error con un enlace a la pantalla de acceso. Se solicita a la entidad aclarar el alcance de este requerimiento o confirmar si corresponde a un requerimiento opcional.	En desarrollo de software se conoce con el término de "manejo de excepciones" a las rutinas creadas exclusivamente para generar mensajes explicativos cuando se produce algún error en la aplicación. Por ejemplo, si se ingresa texto en un campo de un formulario que estaba pensado para que sean solo números la aplicación podría dar un resultado como: "error 5634x12" pero con el manejo de excepciones, podría darse un mensaje al usuario para indicar algo así como "error en el campo XXX, debe ser llenado con números".
404	12	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4. FUNCIONALIDADES DE LAS HERRAMIENTAS		Deberán estar integradas de manera tal que se actualice la base de datos de usuarios y activos de manera automática. Se solicita a la entidad aclarar el alcance de este requerimiento o confirmar si corresponde a un requerimiento opcional.	De acuerdo con lo indicado en este capítulo del Apéndice 8, se refiere a la integración entre los diferentes módulos de la Herramienta ITSM: la base de datos de usuarios y la base de datos de activos deben ser los mismos para todos los módulos. Es un requerimiento obligatorio.
405	13	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4. FUNCIONALIDADES DE LAS HERRAMIENTAS		Proporcionar una aplicación móvil que permita a los agentes actualizar registros, coordinarse con compañeros de trabajo, realizar un seguimiento de las ubicaciones y que permita seguir trabajando aun cuando no se cuente con conexión a Internet. La sincronización de lo actuado se realizará cuando se recupere la conexión a Internet. Se solicita a la entidad aclarar si las funcionalidades solicitadas en la app móvil son opcionales, ya que cada fabricante de Software cuenta con un alcance diferente en dicha aplicación y las que se están solicitando en el requerimiento, pueden limitar la cantidad de herramientas ITSM que los oferentes pueden incluir en la oferta.	Las funcionalidades solicitadas son obligatorias. Adicionalmente, se precisa que la aplicación móvil podrá ser de un fabricante diferente al de la herramienta ITSM.
406	14	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.4		Proporcionar una forma de configurar las programaciones de guardia y las políticas de escalamiento. Se solicita a la entidad aclarar a que se hace referencia con programaciones de guardia.	De acuerdo con el horario de trabajo del personal de soporte en sitio (ver capítulo 3.2.1 del Apéndice 5 de las CT) los días sábados, domingos y feriados la atención en las sedes será a demanda; por tanto el Contratista deberá programar la guardia de su personal que estará disponible para atender la demanda que se requiera.
407	15	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.5		Proporcionar vistas de dependencia para ayudar con la investigación de la causa raíz. Se solicita a la entidad aclarar el alcance de este requerimiento, con proporcionar vistas ¿hace referencia a mapas de relaciones? ¿De Servicios y CI?	Se confirma que se refiere a mapa de relaciones entre servicios, activos y elementos de configuración o CI.
408	16	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.6		Ofrecer una solución inteligente para identificar posibles oportunidades de cambio estándar a fin de aumentar la velocidad de ejecución del cambio. Se solicita a la entidad aclarar el alcance de este requerimiento, hace referencia a reportes que indiquen el estado actual de los cambios reportados?	Se refiere a una forma de aprendizaje que permita identificar cambios recurrentes o de bajo riesgo que pueden sugerirse, por la propia herramienta, como cambios estándar.
409	17	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.7		Permitir el seguimiento de activos y elementos de configuración (CI) por separado con relaciones y sincronización automática entre ellos cuando sea necesario. Se solicita a la entidad aclarar que este requerimiento ¿hace referencia a sincronización automática de los activos, pero que las relaciones entre estos se puedan construir de forma manual.?	De acuerdo con ITIL un activo y un elemento de configuración no son necesariamente lo mismo. Es por eso que las relaciones entre activos y sincronización entre ambos no va a ser siempre dada de manera automática luego de su descubrimiento.
410	18	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.7		Debe proporcionar a los usuarios autorizados la posibilidad de preconfigurar los cambios en los elementos de configuración y sus relaciones asociadas para que se implementen más adelante. Se solicita a la entidad aclarar el requerimiento y especificar si se hace referencia a plantillas de creación de cambios estándar.	Se precisa que esta funcionalidad es opcional.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
411	19	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.7		Debe permitir ejecutar pruebas de inicio rápido para verificar la integridad de CMDB después de actualizaciones e implementaciones de nuevas aplicaciones o integraciones. Para cubrir este punto se puede optar por estrategias automáticas, semiautomáticas o manuales. Se solicita aclarar este requerimiento, ¿hace referencia a reportes que entreguen información del estado actual de la CMDB, con información de cantidad de activos, activos por estado?	Pruebas de integridad se usan para verificar que luego de un cambio la CMDB no ha sufrido pérdida de integridad, como por ejemplo, no haber perdido relaciones entre sus componentes. Otro sí, en la CMDB no se guardan activos se guardan elementos de configuración.
412	20	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.8		Debe permitir el seguimiento de los activos y los elementos de configuración por separado con relaciones y sincronización automática entre ellos cuando sea necesario. Se solicita a la entidad aclarar que este requerimiento ¿hace referencia a sincronización automática de los activos, pero que las relaciones entre estos se puedan construir de forma manual.?	De acuerdo con ITIL un activo y un elemento de configuración no son necesariamente lo mismo. Es por eso que las relaciones entre activos y sincronización entre ambos no va a ser siempre dada de manera automática luego de su descubrimiento.
413	21	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.10		Debe tener la capacidad de ingerir indicadores de nivel de servicio de las herramientas de Supervisión del rendimiento de las aplicaciones (APM) para crear objetivos de nivel de servicio (SLO), presupuestos de errores y desencadenar acciones de directivas. Se solicita a la entidad aclarar el alcance de este requerimiento, ¿hace referencia a alguna integración con otra herramienta externa? En caso de que sea afirmativo, por favor aclarar el alcance específico de dicha integración.	Se hace referencia a la integración con la herramienta Dynatrace (ver más detalles en el capítulo 4.1.14 del Apéndice 8 de las CT)
414	22	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.11		Debe ofrecer la capacidad de descubrimiento de brechas de conocimiento en sus bases de conocimiento. Se solicita a la entidad aclarar las brechas de conocimiento, ¿hace referencia a reportes del uso de la base de conocimiento?	Las brechas de conocimiento están referidas al conocimiento de resolución de requerimientos o incidentes que no está documentado o normalizado dentro de la herramienta.
415	23	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.12		Debe proporcionar una visita guiada que proporcione instrucciones paso a paso para ayudar a los usuarios finales para configurar una página del portal, personalizándola según sus necesidades, como por ejemplo sus opciones favoritas o enlaces de interés de la base de conocimientos, entre otros. Se solicita a la entidad aclarar que esta solicitud es opcional, ya que por mejores practicas la personalización de los portales de usuarios son una función dedicada a administradores de la solución y no a usuarios finales.	No se acepta solicitud. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
416	24	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.12		Debe permitir que los usuarios finales tengan una conversación de chat con un agente o un bot de agente virtual en cualquier página del portal. Se solicita a la entidad aclarar el requerimiento, ¿se hace referencia a que el Chat y el Bot estén disponibles en la página web de la entidad o cualquier página externa?	Se precisa que se refiere al portal al que se hace referencia en el capítulo 4.1.12 del Apéndice 8 de las CT
417	25	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.12		Debe permitir modificaciones como cambiar el nombre, las palabras clave, los roles y los estados activos de los registros mediante un agente virtual. Se solicita a la entidad aclarar la solicitud, ¿se hace referencia a que el bot permita realizar cambios en los casos E información de los usuarios?	Se confirma que el agente virtual que esté alojado en el Portal pueda realizar estas funciones
418	26	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.12		Debe proporcionar experiencias seleccionadas que proporcionen una taxonomía unificada para explorar y buscar contenido en todos los departamentos Se solicita a la entidad aclarar el alcance de este requerimiento.	La taxonomía está referida a la categorización y clasificación de los datos e información que se incluye en los registros de los tickets que maneja la herramienta ITSM de manera que puedan ser explotados posteriormente ya sea con la misma herramienta o con herramientas de otros fabricantes (como por ejemplo con PowerBI de Microsoft)

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
419	27	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.2		<p>Herramienta de Gestión de impresoras, por lo menos en las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ descubrimiento e inventariado de impresoras de red ☑ gestión de la configuración de los equipos de impresión ☑ control y asistencia remota ☑ monitoreo y eventos <p>Se solicita a la entidad aclarar si la integración referida en este punto es de la herramienta de gestión de impresoras con la herramienta ITSM, por favor aclara el alcance esperado de esta integración.</p>	Se confirma que se trata de la integración entre la herramienta ITSM con la herramienta de gestión y control de impresoras a través de las funcionalidades indicadas de la última.
420	28	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14		<p>Herramienta de Monitoreo y eventos OMNIBUS</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar el alcance específico de las integraciones mencionadas.</p>	Esta herramienta es una consola centralizada de eventos; por lo que se espera que las alertas asociada a la lógica de negocio que se discutirá durante la Fase Pre-Operativa pueden generar de manera automática tickets de incidentes, requerimientos o cambios y asignarlas al grupo solucionador que corresponde en la Herramienta ITSM. El detalle de campos e información necesaria en cada caso será coordinado durante la Fase Pre-Operativa.
421	29	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14		<p>Herramienta de Monitoreo del Rendimiento de Aplicaciones (APM) – DYNATRACE</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar el alcance específico de las integraciones mencionadas.</p>	Esta herramienta monitorea y gestiona el rendimiento de aplicaciones; por lo que se espera que las alertas que genere, asociadas a la lógica de negocio que se discutirá durante la Fase Pre-Operativa pueden crear de manera automática tickets de incidentes, requerimientos o cambios y asignarlas al grupo solucionador que corresponde en la Herramienta ITSM. El detalle de campos e información necesaria en cada caso será coordinado durante la Fase Pre-Operativa.
422	30	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14		<p>Herramientas de la suite de Microsoft Office 365</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar el alcance específico de las integraciones mencionadas.</p>	Se precisa que lo mínimo dentro de la Suite de Microsoft Office 365 es Correo, Ms TEAMS y sus agentes virtuales.
423	31	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14		<p>La central telefónica del contratista que recibe la troncal del 0800</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar el alcance específico de las integraciones mencionadas.</p>	La integración es requerida para que se pueda asociar correctamente los tickets con la duración de llamada y otros indicadores más de la central telefónica.
424	32	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14		<p>Directorios de PETROPERÚ Active Directory (en modo On premise o Cloud) y TDS (Tivoli Directory Server), de forma bidireccional siendo necesario además que soporte cualquier directorio que use el protocolo LDAP.</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar el alcance específico de las integraciones mencionadas.</p>	La integración bidireccional solicitada con el AD y con el TDS es para que, de acuerdo con lo indicado en el capítulo 3.1 del Apéndice 5, el nivel 0 (automatización) de la mesa de servicio puede efectuar el reseteo de las contraseñas en los diferentes directorios en las que están definidos. Posteriormente esta funcionalidad también se tendrá que hacer extensiva con la solución IAM que implemente PETROPERÚ. Adicionalmente también se requiere que la herramienta ITSM haga uso del AD para la autenticación.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
425	33	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.14		<p>☑ Solución de Gestión de Información y Eventos de Seguridad – SIEM</p> <p>☑ Solución de Gestión de Identidades y Acceso – IAM</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar el alcance específico de las integraciones mencionadas.</p>	Se requiere que la herramienta ITSM pueda enviar información de eventos y logs a la solución SIEM que vaya a implementar PETROPERÚ durante la vigencia del Contrato. El detalle de cómo se efectuará este intercambio de información será definido durante la ejecución del proyecto de implementación del SIEM. De otro lado, en cuanto PETROPERÚ implemente una solución de Gestión de Identidades y Acceso, los perfiles y la gestión de los accesos a la herramienta ITSM también deberán ser gobernados por la herramienta IAM que haya implementado PETROPERÚ.
426	34	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.16		<p>El sistema deberá incluir consolas de Uso y Gestión a través de una aplicación móvil nativa compatibles con sistemas operativos IOS y Android, estas deben ser descargadas desde la tienda de cada fabricante de forma gratuita.</p> <p>Se solicita ala entidad aclarar que este requerimiento, esta enfocado hacia la plataforma de ITSM exclusivamente, ya que las soluciones de gestión de Endpoint son administradas por personal diferente que no requieren necesariamente el uso de aplicaciones móviles.</p>	De acuerdo con lo indicado en este Apéndice 8, se requiere la aplicación móvil es para el módulo de Gestión de Requerimientos (capítulo 4.1.3) y para la Consola de Administración de la Herramienta ITSM (capítulo 4.1.16).
427	35	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.17		<p>☑ La solución debe permitir al usuario registrar “Solicitudes” sin ser categorizadas previamente como incidentes o requerimientos de servicio. Permitiendo posteriormente al especialista realizar esta asignación.</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar este requerimiento, o que sea opcional ya que un modulo de solicitudes no es propio de ITIL y hace referencia al cumplimiento de cierta herramienta en particular, limitando la cantidad de herramientas ITSM que los oferentes pueden incluir en la oferta.</p>	El manejo de solicitudes de los usuarios es parte de la práctica Service Desk de ITIL4 y de hecho se está solicitando que la herramienta ITSM esté certificada en dicha práctica. En ese sentido esta funcionalidad es de carácter obligatoria.
428	36	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.18		<p>Se debe contar con una aplicación para usuarios finales y una para los analistas/asesores de la entidad. En la aplicación de los usuarios finales debe contar con noticias informativas configurables desde la interfaz gráfica de configuración de la mesa de servicio. Adicionalmente en la aplicación móvil que va en los equipos Android y iOS de los analistas, deberá estar en la capacidad de capturar la firma del cliente para a aceptación del servicio realizado.</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar este requerimiento, o que sea opcional ya que un modulo para captura de firma en la app móvil, hace referencia al cumplimiento de cierta herramienta en particular, limitando la cantidad de herramientas ITSM que los oferentes pueden incluir en la oferta.</p>	Se realiza la siguiente modificación: Dice "....deberá estar en la capacidad de capturar la firma del cliente para a aceptación del servicio realizado." Debe decir "...deberá estar en la capacidad de capturar la firma del cliente (pudiendo ser una foto) como parte de la aceptación del servicio realizado"
429	37	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.18		<p>o Que interactúe con un agente virtual cuando son consultas conocidas y que consulte a la base de conocimiento (parte de las herramientas que debe brindar el Contratista según lo indicado en el capítulo 4.1.11 del presente Apéndice para dar respuesta a los usuarios (usando el CTI de la central telefónica del Contratista). Se solicita a la entidad aclarar si este requerimiento es opcional u obligatorio en la primera fase de este proyecto.</p>	<p>1. El requerimiento es obligatorio.</p> <p>2. El plazo para implementar esta funcionalidad dependerá si esta funcionalidad se requiere como parte de las implementaciones de la Fase Pre-Operativa o de la Toma de Control de los servicios. Al respecto, sírvanse referirse al capítulo 7 del Apéndice 9 de las CT para mas detalles.</p>

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
430	38	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.1.19		<p>La solución ITSM debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas del directorio activo de Windows y contraseñas a los usuarios finales. En esta el usuario final deberá poder desde el portal web de la solución realizar la petición de olvido de contraseña, habilitándole un portal para realizar el cambio de su contraseña asociada al directorio activo en línea y/o el desbloqueo del usuario.</p> <p>La solución debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas del directorio activo de Windows y contraseñas a los usuarios finales. En esta el usuario analista/técnico/especialistas de la mesa de servicio deberá poder a través de un portal web desbloquear las preguntas de seguridad de los usuarios finales en caso de olvido por parte de estos, de modo que puedan volver a contestar sus preguntas de seguridad para el cambio de contraseña.</p> <p>La solución debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas de dominio y contraseñas a los usuarios finales.</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar si este es un requerimiento opcional u obligatorio, ya que limita la cantidad de herramientas ITSM que los oferentes pueden incluir en la oferta, limitándolo solamente a los que pueden cumplir dicha funcionalidad.</p>	<p>Es un requerimiento obligatorio. Adicionalmente se precisa que el texto citado quedará como sigue (cambio de forma para mejorar el entendimiento):</p> <p>"• La solución ITSM debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas del directorio activo de Windows y contraseñas a los usuarios finales. En esta:</p> <ul style="list-style-type: none"> o el usuario final deberá poder desde el portal web de la solución realizar la petición de olvido de contraseña, habilitándole un portal para realizar el cambio de su contraseña asociada al directorio activo en línea y/o el desbloqueo del usuario. o La solución debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas del directorio activo de Windows y contraseñas a los usuarios finales. En esta el usuario analista/técnico/especialistas de la mesa de servicio deberá poder a través de un portal web desbloquear las preguntas de seguridad de los usuarios finales en caso de olvido por parte de estos, de modo que puedan volver a contestar sus preguntas de seguridad para el cambio de contraseña."
431	39	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.2		<p>Cumplimiento de políticas y análisis de vulnerabilidades base</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar si este requerimiento hace referencia a las vulnerabilidades de software, para el proceso de Patch management</p>	Se precisa que se hace referencia a las vulnerabilidades a las que pudiera estar sujeto el equipo, el sistema operativo y el software que tiene instalado.
432	40	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.2		<p>o Backups y recuperación de perfiles de usuario y almacenamiento local</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar si este es un requerimiento opcional u obligatorio de la herramienta de gestión de Endpoint, o si se puede administrar con una herramienta de terceros independiente a la de gestión de Endpoint.</p>	Se precisa que este requerimiento es opcional
433	41	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.2.2.1		<p>Crear y gestionar imágenes y escritorios virtuales</p> <p>Se solicita a la entidad aclarar que la creación y gestión de imágenes de escritorios virtuales será opcional ya que este tipo de funcionalidades corresponden exclusivamente a los fabricantes de soluciones enfocadas a VDI y no de gestión de Endpoint.</p>	Se precisa que la creación y gestión de escritorios virtuales podrá ser provista por la herramienta que con este fin haya desarrollado el fabricante de la solución VDI que el Postor incluya como parte de su propuesta.
434	42	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.2.2.2.1		<p>Para el caso de equipos de comunicación, la información que se deberá considerar como mínimo en el inventario, siempre y cuando aplique, será:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datos generales: marca, modelo, n° serie, PoE/no PoE, etc. Dirección IP, dirección física o MAC Puertos de acceso, puertos de enlace Número de puertos Ubicación física <p>Se solicita a la entidad confirmar que los datos solicitados en el inventario de dispositivos de red y comunicaciones es de carácter opcional, ya que limita la cantidad de herramientas que el oferente puede incluir a herramientas que exclusivamente cumplen con estos datos del inventario.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
435	43	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.2.2.2.2		<p>c. Permitirá identificar el siguiente software: o Software Base y todo el software ejecutable (.EXE), nombre del producto, versión, en que unidad está instalado, ruta y tamaño. o Archivo o Software por extensión: Debe permitir recolectar por defecto las extensiones .EXE y extensiones adicionales de software (.MP3, .JPG, .AVI, .MPG, .MPE, .DLL, .PNG y otras), en que unidad está instalado, ruta y tamaño.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar que los datos solicitados en el inventario de software es de carácter opcional, ya que limita la cantidad de herramientas que el oferente puede incluir a herramientas que exclusivamente cumplen con estos datos del inventario.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
436	44	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.2.2.2.2		<p>Deberá permitir borrar o copiar remotamente cualquier software registrado. Se solicita a la entidad confirmar esta funcionalidad es de carácter opcional, ya que limita la cantidad de herramientas que el oferente puede incluir a herramientas que exclusivamente cumplen con estos datos del inventario.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
437	45	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.2.2.2.2		<p>Los componentes de Software que deberán ser inventariados serán incluidos en el reporte que será entregado a PETROPERÚ: o Nombre del software / componente. o Versión del software / componente</p> <p>Se solicita aclarar este requerimiento, ¿Hace referencia a Suites de Software y poder agruparlo? Ejemplo, la Suite de Office y sus productos</p>	Se precisa que no solo es el agrupamiento de una suite de software y sus componentes, sino también poder reportar que de una suite en particular los componentes que estén instalados y no reportar los que no lo están.
438	46	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.2.2.10		<p>Además, se debe poder tener acceso en línea al registro de Windows, iniciar y/o detener servicios, conexiones, todo de manera transparente para el usuario.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar esta funcionalidad es de carácter opcional, ya que limita la cantidad de herramientas que el oferente puede incluir a herramientas que exclusivamente cumplen con estos datos del inventario.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
439	47	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.4.1		<p>Deberá mostrar mensaje “Si usted está registrado, revise su correo electrónico para restaurar su contraseña” cuando el correo ingresado para restaurar la contraseña no existe o pertenece a un usuario inactivo.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar que esta funcionalidad es opcional, ya que cada herramienta administra de forma diferente la gestión de usuarios y los mensajes y opciones son diferentes en cada una. Esto limita la cantidad de herramientas que el oferente puede incluir.</p>	Se precisa que se aceptará que la herramienta devuelva un mensaje similar al indicado; pero no se aceptará que informe del motivo real por el cual no se ha podido tener acceso.
440	48	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.4.1		<p>h. Para el reinicio, restablecimiento o desbloqueo de contraseñas, la herramienta podrá enviar un correo electrónico con el enlace correspondiente o manejar preguntas, siguiendo buenas prácticas de seguridad, para identificación del usuario en cuestión.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar que esta funcionalidad es opcional, ya que cada herramienta administra de forma diferente la gestión de usuarios y los mensajes y opciones son diferentes en cada una. Esto limita la cantidad de herramientas que el oferente puede incluir.</p>	Se precisa que se aceptará otras formas automatizadas de restablecimiento de la contraseña siempre que no involucre intervención humana por parte del personal de la mesa de servicio ni de ningún escalamiento de nivel 2
441	49	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.4.1		<p>Debe soportar doble factor de autenticación. Actualmente solo se maneja autenticación vía LDAP (usuario y contraseña) y se requiere esta funcionalidad para mejorar los controles de acceso correspondientes.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar que esta funcionalidad es opcional, ya que cada herramienta administra de forma diferente la gestión de usuarios y los mensajes y opciones son diferentes en cada una. Esto limita la cantidad de herramientas que el oferente puede incluir.</p>	No se confirma. Sírvase ceñirse a lo indicado en las CT.
442	50	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.4.4		<p>Se debe instalar y usar certificado SSL (Wildcard de PETROPERÚ) en el sitio de la plataforma.</p> <p>Se solicita a la entidad considerar el uso de certificados SSL diferentes a Wildcard, en caso de ser requeridos en la configuración de seguridad de algunas soluciones, ya que por seguridad algunas herramientas no son compatibles con certificados Wildcard y adicional las herramientas 100% SaaS entregan sus propios certificados SSL.</p>	Tal como se indica en este capítulo (4.4.4) del Apéndice 8, si no se usa el Wildcard de PETROPERÚ, se puede usar el del fabricante de la solución, el cual debe cumplir con las condiciones que se indican en dicho capítulo.

Proceso de Contratación SEL-0155-2022-OFP/PETROPERU - 2da convocatoria - Respuesta a consultas

N° General	N° Empresa	Empresa	Tipo	Documento	Numeral	Literal	Página	Consulta	Respuesta
443	51	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	Apéndice 8: Herramientas de gestión y operación de los servicios	4.4.6		<p>La solución SaaS a ser entregada debe contar con WAF – Web Aplicación Firewall en su sitio como control de seguridad de las aplicaciones. El WAF puede ser ofrecido como software tercero o plataforma PaaS. El WAF puede ser brindado por otro fabricante diferente del que provee la herramienta ITSM; sin embargo, el CONTRATISTA es responsable de establecer el diseño a fin de cumplir con lo solicitado e incluir todo lo necesario para su funcionamiento.</p> <p>Se solicita considerar este requerimiento como opcional, ya que cada fabricante en la solución SaaS cuenta con diferentes esquemas de seguridad adicionales que no necesariamente son solo el WAF.</p>	No se confirma. Sírvese ceñirse a lo indicado en las CT.
444	52	Inetum	Técnica	Condiciones Técnicas	8	3		<p>Siendo ahora SERVIEW CERTIFIEDTOOL el único programa de acreditación oficial del mundo para fabricantes de software de herramientas compatibles con ITIL® confirmar si lo consideran como certificación válida adicional a Pink Verify.</p> <p>https://en.servview.de/servview-certifiedtool</p> <p>https://www.certified-tool.com/certified-tools/</p> <p>SERVIEW CERTIFIEDTOOL se convierte en el único programa de acreditación oficial del mundo para fabricantes de software de herramientas compatibles con ITIL®</p>	<p>De acuerdo con el anuncio publicado por PinkElephant en sus canales de LinkedIn, PeopleCert, dueño de ITIL, ha decidido terminar el acuerdo de asociación con ellos con fecha efectiva 16.06.2023 (ver detalles en: https://www.linkedin.com/posts/pink-elephant_goodbye-til-peoplecert-ends-partnership-activity-7064611922419093504-cDis?utm_source=share&utm_medium=member_android); por tanto a partir de esa fecha la certificación PinkVerify será solo de buenas prácticas de ITSM; pero ya no de ITIL4.</p> <p>En ese sentido, se precisa que este requerimiento de certificación PinkVerify será en las prácticas indicadas de ITSM. Adicionalmente, también se podrá presentar, en lugar de la certificación PinkVerify, la certificación ITIL-ATV (ITIL Accredited Tool Vendor) de People Cert que cubra las siguientes prácticas ITIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión del conocimiento - Gestión de requerimientos - Gestión de incidentes - Gestión de problemas - Habilitación de cambios - Gestión de la configuración del servicio - Gestión del catálogo de servicios - Gestión de niveles de servicio