

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-FUNC-ONPE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE MESA DE AYUDA FUNC 2023

Ruc/código :	20600994272	Fecha de envío :	13/07/2023
Nombre o Razón social :	ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.	Hora de envío :	17:59:20

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Dice:

7. PROTOCOLOS SANITARIOS Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

Observación:

Durante el estado de emergencia que se vivió por la pandemia de COVID-19 en el Perú, el Gobierno dispuso una serie de medidas y recomendaciones a nivel nacional, las mismas que quedan sin efecto desde el 27 de octubre de 2022, según lo establece en el Decreto Supremo N° 130-2022-PCM.

Confirmar que todo lo referente al Numeral 7 no será necesario cumplirlo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1

Literal: -

Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

Al respecto, cabe precisar que el postor no indica el artículo de la Ley de Contrataciones que se estaría vulnerando, por lo cual, su observación se trataría de una consulta. Al margen de lo señalado, cabe precisar que en el numeral 7 de los términos de referencia se han establecido normativas vigentes a la fecha, por lo cual, dichas disposiciones que resulten aplicables a la presente contratación deben ser cumplidas por el contratista

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-FUNC-ONPE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE MESA DE AYUDA FUNC 2023

Ruc/código :	20600994272	Fecha de envío :	13/07/2023
Nombre o Razón social :	ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.	Hora de envío :	17:59:20

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

DICE:

6.1. Descripción de las suscripciones requeridas

El servicio consiste en la contratación de cien (100) suscripciones de una herramienta de mesa de ayuda que cuente con las siguientes funcionalidades y características técnicas:

CONSULTA:

Sírvase confirmar si lo requerido es contar con una solución en modalidad suscripción OnPremise o suscripcion en Saas provisto por la marca propuesta.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.1 Literal: - **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el requerimiento es de tipo Saas, es de suscripción a una herramienta externa.

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-FUNC-ONPE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE MESA DE AYUDA FUNC 2023

Ruc/código :	20600994272	Fecha de envío :	13/07/2023
Nombre o Razón social :	ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.	Hora de envío :	17:59:20

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

DICE:

6.1. Descripción de las suscripciones requeridas
El servicio consiste en la contratación de cien (100) suscripciones de una herramienta de mesa de ayuda que cuente con las siguientes funcionalidades y características técnicas:

CONSULTA:

Respecto a las 100 suscripciones solicitadas, a fin de un correcto dimensionamiento y acotado a lo requerido por la entidad sírvase confirmar la modalidad de licenciamiento requerido por la entidad: nominal o concurrente.

Licencia nominal: Es una licencia que se otorga para el uso exclusivo de un usuario específico. Esto significa que solo una persona puede utilizar el software con una licencia nominal en un momento dado. Si otra persona desea utilizar el software, se requiere otra licencia por separado.

Licencia concurrente: Es una licencia que permite que un número determinado de usuarios utilicen el software simultáneamente. Por ejemplo, si se tiene una licencia concurrente para cinco usuarios, hasta cinco.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.1 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el tipo de suscripción será nominal (dado el concepto brindado en la consulta), sin embargo dicho término puede variar de acuerdo a cada marca

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

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-FUNC-ONPE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE MESA DE AYUDA FUNC 2023

Ruc/código :	20600994272	Fecha de envío :	13/07/2023
Nombre o Razón social :	ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.	Hora de envío :	17:59:20

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Dice:

6.1. Descripción de las suscripciones requeridas
El servicio consiste en la contratación de cien (100) suscripciones de una herramienta de mesa de ayuda que cuente con las siguientes funcionalidades y características técnicas:
- Hasta 10,000 agente por sitio

Consulta:

Sírvase confirmar la definición o alcance de ¿hasta 10000 agentes por sitio¿

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.1 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, los agentes son usuarios con licencia que se ocupan de las solicitudes de los clientes y añaden a los clientes al proyecto de asistencia. Los agentes se añaden a la función Equipo del centro de asistencia en el proyecto de asistencia

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-FUNC-ONPE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE MESA DE AYUDA FUNC 2023

Ruc/código :	20600994272	Fecha de envío :	13/07/2023
Nombre o Razón social :	ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.	Hora de envío :	17:59:20

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Dice:

6.1. Descripción de las suscripciones requeridas
El servicio consiste en la contratación de cien (100) suscripciones de una herramienta de mesa de ayuda que cuente con las siguientes funcionalidades y características técnicas:
- Permite la creación de flujos de trabajo configurables

Consulta:

A fin de un correcto dimensionamiento y acotado a la lo requerido por la entidad sírvase confirmar la cantidad de flujos requeridos durante la fase de implementación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.1 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la necesidad de la entidad indica que la herramienta debe contar con dicha funcionalidad, sin embargo no se ha solicitado la creación de flujos nuevos.

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-FUNC-ONPE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE MESA DE AYUDA FUNC 2023

Ruc/código :	20600994272	Fecha de envío :	13/07/2023
Nombre o Razón social :	ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.	Hora de envío :	17:59:20

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

DICE:

6.1. Descripción de las suscripciones requeridas

El servicio consiste en la contratación de cien (100) suscripciones de una herramienta de mesa de ayuda que cuente con las siguientes funcionalidades y características técnicas:

GESTION DEL CONOCIMIENTO

- Permite la generación de bases de conocimientos integradas
- Informes de bases de conocimientos

CONSULTA:

Sírvase indicar si el uso de los modulo actualmente abarca técnico, usuario o ambos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.1 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la necesidad de la entidad indica que la herramienta cuente con las funcionalidades de gestión de conocimiento y la herramienta proporcionada debe suministrar algún perfil de usuario que pueda hacer uso de esas características

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-FUNC-ONPE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE MESA DE AYUDA FUNC 2023

Ruc/código :	20600994272	Fecha de envío :	13/07/2023
Nombre o Razón social :	ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.	Hora de envío :	17:59:20

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

DICE:

6.1. Descripción de las suscripciones requeridas

El servicio consiste en la contratación de cien (100) suscripciones de una herramienta de mesa de ayuda que cuente con las siguientes funcionalidades y características técnicas:

GESTION DE CAMBIOS

- Permite aprobaciones de grupo o varios usuarios
- Contiene un motor de evaluación de los riesgos que suponen los cambios
- Calendario de cambios
- Seguimiento de implementaciones

CONSULTA:

A fin de una estimación acotada e servicios sírvase indicar la cantidad de técnicos que tendrán rol dentro de la gestión del cambio así como los CABs que se gestionan con la herramienta actual.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6.1 **Literal:** - **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la entidad requiere que cualquier usuario pueda utilizar estas funcionalidades, definiendo correctamente su perfil, de igual forma no se entiende el significado del término "CABs

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

null

Entidad convocante : OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Nomenclatura : AS-SM-9-2023-FUNC-ONPE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE MESA DE AYUDA FUNC 2023

Ruc/código : 20600994272

Nombre o Razón social : ELLITE SOLUTIONS AND TECHNOLOGIES E.I.R.L.

Fecha de envío : 13/07/2023

Hora de envío : 17:59:20

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

DICE:

6.2. Consideraciones del Servicio

- a) La contratación del servicio permitirá la dotación de 100 licencias para el acceso a la herramienta de mesa de ayuda.
- b) El contratista realizará la migración de todos los flujos y configuraciones de la actual herramienta de mesa de ayuda (Jira Service Desk) de la ONPE.
- c) Dentro de la migración a realizar el contratista deberá tener en cuenta lo siguiente:
 - o La migración será de una herramienta On premise a una herramienta Cloud.
 - o Deberá migrar los flujos de trabajo de la herramienta preexistente.
 - o Deberá migrar los proyectos existentes (hasta 10 proyectos).
 - o La cantidad de usuarios dependerá de las nuevas licencias (100 unidades).

CONSULTA:

- 01) A fin de un correcto dimensionamiento y acotado a la lo requerido por la entidad sírvase confirmar la cantidad de flujos requeridos a exportar durante la fase de implementación.
- 02) Para una correcta y acotada estimación de esfuerzo de consultoría en el proceso de migración de los registros se requiere detallar:
 - formato en el que será entregada la información.
 - Cantidad de registros
 - Cantidad de columnas o campos
- 03) Sírvase detallar el alcance de los proyectos dentro de la herramienta actual, indicar la parametrización que cuentan (autorizaciones, escalamientos, reglas de visibilidad, categorías etc.)

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 6.2

Literal: -

Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto, se aclara las 3 consultas realizadas por el postor:

- 01) Se precisa que la cantidad de flujos puede variar, teniendo un mínimo de 20 flujos, a la fecha.
- 02) Se precisa que el proveedor que realice el servicio deberá considerar el levantamiento de la información requerida en el formato que mejor considere para realizar dicha migración, la ONPE consederá el acceso a la herramienta para tal objetivo, debido a que el servicio es a todo costo, el proveedor deberá considerar el esfuerzo a realizar.
- 03) El alcance de la migración será de hasta 10 proyectos, la migración de cada proyecto incluirá todos los componentes configurados en el (incluye autorizaciones, escalamientos, reglas de visibilidad, categorías, entre otros componentes configurados).

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

null