

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	09:39:04

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Cuántas personas tienen actualmente en la mesa de ayuda en el 1er y en el 2do Nivel, por favor especificar por separado.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente se cuenta con 2 Personas de Mesa de Ayuda Nivel 1 y 7 en Nivel 2.

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

"Capítulo III, Numeral 3 de las Bases

Se precisa que actualmente se cuenta con 2 Personas de Mesa de Ayuda Nivel 1 y 7 en Nivel 2."

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	09:39:04

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En las bases no se muestra ningún cuadro de crecimiento de equipamiento o personal del BCR para los siguientes 3 años, existirá algún incremento importante que debamos de considerar dentro de los años de servicio.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 0 **Literal:** 0 **Página:** 0
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se tendrá incremento importante de equipamiento o personal para los próximos 3 años

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

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	09:39:04

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Indica que el contratista deberá de realizar un inventario anual ¿ En la etapa preoperativa se solicita validar el inventario que el BCR nos entregará, este inventario cubriría la exigencia de ejecución de inventario anual del primer año de servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 1.3 Página: 23
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. En el numeral 5.6.1 del Capítulo III se indica que el BCRP entregará al contratista la información de activos de hardware y software los cuales servirán de base para su actualización con el inventario anual requerido en el primer año de servicio

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	09:39:04

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Para la ejecución del inventario anual, específicamente en provincias, se deberán de considerar los todos los gastos que genere dicha labor de manera física o el BCR subvencionará algo de dichos gastos o se manejarán dichos inventarios de manera remota con las aplicaciones existentes.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los inventarios de software y hardware para equipos del Banco ubicados en Sucursales y en domicilio del usuario se manejarán de manera remota con las aplicaciones existentes.

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

"Capítulo III Numeral 5.1.3

Se precisa que los inventarios de software y hardware para equipos del Banco ubicados en Sucursales y en domicilio del usuario se manejarán de manera remota con las aplicaciones existentes."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	09:39:04

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Para el inventario anual, como se manejarán los equipos de los trabajadores que laboran desde su hogar, de manera física, los enviarán a las oficinas del BCR o se manejarán dichos inventarios de manera remota con las aplicaciones existentes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los inventarios de software y hardware para equipos del Banco ubicados en Sucursales y en domicilio del usuario se manejarán de manera remota con las aplicaciones existentes.

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

"Capítulo III Numeral 5.1.3

Se precisa que los inventarios de software y hardware para equipos del Banco ubicados en Sucursales y en domicilio del usuario se manejarán de manera remota con las aplicaciones existentes."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	09:39:04

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Podrían enviar la información de cantidad de activos por sede.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la cantidad de activos por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales

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

"Capítulo III Numeral 5.4

Se precisa que la cantidad de activos por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales"

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	09:39:04

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En requisitos para el perfeccionamiento del contrato indica que el postor ganador de la buena pro deberá de enviarlos documentos que acrediten el cumplimiento del personal clave.
Eso quiere decir que en la presentación de ofertas no deberán de anexarse los CV's?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2 **Literal:** 3 **Página:** 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los CV's del presonal no están considerados dentro de los documentos para la admisión de la oferta del numeral 2.2.1.1 de la Sección Específica de las Bases. Sin embargo debe tenerse en cuenta que para acreditar los requisitos de calificación se deben incorporar en la oferta todos los documentos que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Favor indicar si actualmente cuentan con experiencia en la Tercerización de este servicio o sería la 1er vez que el BCRP lo terceriza

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1.1 Literal: NO Página: 4

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se cuenta con experiencia de tercerización del servicio en la gestión actual. Esta es la primera vez que se va a contratar el servicio.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Favor indicar cuál sería la principales inconvenientes o "dolores" con que cuenta el BCRP actualmente relacionados a este servicio. Además indicar que esperan de este servicio y cuáles serán los principales retos de la Mesa de Ayuda entrante

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 4 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5.4 del capítulo III se muestran los cuadros estadísticos que indican registro parcial de las atenciones realizadas y llamadas no atendidas. La información detallada se entregará al contratista durante la etapa preoperativa.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Se indica "i) Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal clave:

- Supervisor de mesa de ayuda: (Certificación ITIL v3 o superior, Cursos de Power BI (deseable)), de acuerdo con lo indicado en el numeral 6 de los Términos de Referencia.
- Gestor de inventario: (Gestión de inventario, Cursos en Asset Explorer (deseable); Cursos en System Center Configuration Manager (deseable); Cursos en Power BI (deseable))"

Favor confirmar si incluye lo que indica para el Supervisor "¿ Gestión de proyectos bajo el estándar PMBOK, con un mínimo de 24 horas lectivas." de los 6. REQUERIMIENTOS AL POSTOR DEL PERSONAL CLAVE que no se indica en este punto

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: i Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"

La documentación que acredite la gestión de proyectos bajo el estándar PMBOK se presentará con la oferta según se indica en el literal A.2 de los Requisitos de Calificación, numeral 3.2 de la Sección Específica de las Bases. En tal sentido, ya no es necesario presentarla para la suscripción del contrato."

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Se indica "i) Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal clave:

- Supervisor de mesa de ayuda: (Certificación ITIL v3 o superior, Cursos de Power BI (deseable)), de acuerdo con lo indicado en el numeral 6 de los Términos de Referencia.
- Gestor de inventario: (Gestión de inventario, Cursos en Asset Explorer (deseable); Cursos en System Center Configuration Manager (deseable); Cursos en Power BI (deseable))"

Favor confirmar si incluye lo que indica para el Gesrtor de Inventario "¿ Gestión de Servicios de T.I, con un mínimo de 24 horas lectivas." de los 6. REQUERIMIENTOS AL POSTOR DEL PERSONAL CLAVE que no se indica en este punto

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** i **Página:** 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La documentación que acredite la gestión de servicios de TI se presentará con la oferta según se indica en el literal A.2 de los Requisitos de Calificación, numeral 3.2 de la Sección Específica de las Bases. En tal sentido, ya no es necesario presentarla para la suscripción del contrato.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Considerando que este servicio requiere que sea gestionado,favor confirmar que el porstor deberá proponer un Jefe del servicio, que cumplirá funciones estrategicas y operativas y que debería tener una asignación % en el servicio de no más de 30%. Esto lo consideramos muy importante dado que el Supervisor es quien se encargue a nivel operativo del servicio pero un Jefe vería los temas más estrategicos, es decir, reclamos, cumplimiento de SLAS, Seguimiento a mejoras, Aprovisionamiento de recursos humanos o materiales, facturación, Mejora continua, etc

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 9 del capitulo III se precisa: El proveedor deberá contar con un Gestor de servicio que será el punto de contacto con EL BCRP, con quien se coordinarán los acuerdos, gestionará los recursos y el funcionamiento del servicio, el Gestor firmará los entregables y otros documentos generados. No se requiere que el Gestor esté asignado a tiempo completo al servicio brindado, las reuniones de coordinación podrán ser de manera virtual o presencial. El porcentaje de asignación lo definirá el contratista para asegurar el nivel de servicio requerido.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Se indica "Atención Remota

La atención remota al personal del BCRP se realizará a los usuarios de todas las sedes del BCRP incluyendo a las 7 sucursales ubicadas en las provincias de Piura, Trujillo, Iquitos, Cusco, Arequipa, Huancayo y Puno. El servicio de soporte brindado es vía teléfono, Herramienta colaborativa MS TEAMS y conexión remota y se realiza desde la Oficina Principal"

Favor confirmar si para el soporte a las sucursales de Piura, Trujillo, Iquitos, Cusco, Arequipa, Huancayo y Puno, el canal web de la Herramienta ITSM (tickets) no será válido dado que no se menciona en esta sección

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el capítulo III numeral 5.1.1.1 de las bases se menciona que el registro de los requerimientos incluye el canal web de la herramienta ITSM. El párrafo mencionado se refiere a los servicios utilizados para la atención remota del requerimiento incluídas las sucursales.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el contrato de Comodato deberá ser firmado por todo el personal asignado al servicio y no solo los ubicados en instalaciones BCRP

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contrato de comodato debe ser suscrito entre el BCRP y la empresa ganadora de la buena pro, en mérito a que es esta la que participa en el proceso y con la que el Banco se obliga contractualmente. Es decir, quien debe suscribir el contrato de comodato por parte de la empresa es su Representante Legal.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Favor indicar si actualmente el BCRP cuenta con alguna herramienta para los usuarios para el Desbloqueo o reseteo de su cuenta de red

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente no se cuenta implementada una herramienta de desbloqueo disponible para el usuario como autoservicio

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

"Capitulo III numeral 5.1.1.1

Se precisa que actualmente no se cuenta implementada una herramienta de desbloqueo disponible para el usuario como autoservicio"

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Se indica "EL CONTRATISTA recibirá por parte del coordinador del BCRP los procesos y procedimientos para las atenciones de las solicitudes de servicio, resolución de incidentes y requerimientos de cambio."
Favor confirmar la cantidad y vigencia de la documentación que el BCRP tiene actualmente y que responsabilidad tendría el Contratista sobre estos

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los procedimientos se encuentran vigentes y la cantidad y contenido será entregada al supervisor del contratista para que se encuentren debidamente capacitados y actualizados, tal como se indica en el numeral 5.1.4 Capítulo III de la Bases. En el numeral 5.8 se precisa las responsabilidades del contratista

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Favor indicar la curva de demanda u horas pico del servicio para la recepción de llamadas y/o correos

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.1 **Literal:** 5.1.1 **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se tiene como referencia el primer día de la semana o primer día luego de un feriado largo y de 8am a 11am como horas pico del servicio

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Favor indicar el TMO o tiempo promedio de Operación o el tiempo en llamada actual, independientemente de la sugerencia de un tiempo máximo de 10 minutos para escalar a otro nivel de no ser solucionado

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el tiempo máximo de 10 minutos puede ser excedido en casos excepcionales como atención a usuarios V.I.P. o de espera a una respuesta atribuible al usuario y que puede ser atendido por personal de Nivel 1. El Tiempo promedio de operación actual es de 10 minutos.

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

Capítulo III numeral 5.1.1: Se precisa que el tiempo máximo de 10 minutos puede ser excedido en casos excepcionales como atención a usuarios V.I.P. o de espera a una respuesta atribuible al usuario y que puede ser atendido por personal de Nivel 1. El Tiempo promedio de operación actual es de 10 minutos.

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Se indica "¿ Realizando una llamada telefónica a los anexos de mesa de ayuda."
Favor indicar el al ser la Mesa de Ayuda un único de contacto, solo será 1 solo anexo a los que los usuarios podrán contactar y no "anexos" como se indica

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.1 **Literal:** 5.1.1 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el numeral 5.2.2 se precisa:
El proveedor deberá considerar la definición del flujo de llamadas en los equipos telefónicos que le asignará el BCRP para la implementación y buen servicio de atención de la Mesa de Ayuda. El proveedor podrá proponer la cantidad de anexos a requerir para las atenciones telefónicas."

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Se inicia "¿ Registrando su solicitud en la herramienta web de la mesa de ayuda"

Favor indicarla cantidad o nivel % de uso actual de la herramienta ITSM para registrar la solicitud por parte de los usuarios

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Del total de atenciones se cuantifica aproximadamente un 30% del personal que registra sus atenciones a través de herramienta web de la mesa de ayuda.

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

null

Entidad convocante :BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura :CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

¿Cuál es la cantidad o % de tickets generados por el canal correo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Del total de atenciones se cuantifica aproximadamente un 40% del personal que registra sus atenciones a través del correo electrónico.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el BCRP proporcionará todas las licencias necesarias para el personal del postor del MS Teams

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el BCRP proporcionará las licencias necesarias de MS TEAMS al personal asignado por el contratista

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

"Capitulo III, Numeral 5.3.3

Se precisa que el BCRP proporcionará las licencias necesarias de MS TEAMS al personal asignado por el contratista"

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Para "Cuadro N° 1: Canales de atención por tipo de demanda"
Favor confirmar que el Postor podrá proponer otro esquema de modelamiento de servicio según los canales disponibles para repostar ioncidentes y requerimientos, pensando en las mejoras para la BCRP según la experiencia sobre este manejo en la optimización de canales

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.1 **Literal:** 5.1.1 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. el postor no puede proponer otro esquema de modelamiento de servicio, pero el contratista sí. En el numeral 5.1.4.12 indica: El Supervisor de Mesa de Ayuda deberá proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda, Soporte N2 y gestión de inventarios.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Se sugiere no considerar el canal correo no se considere como canal oficial para reportar incidencias dada la menor fluidez que tiene su flujo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. En la etapa contractual, el contratista podrá proponer otro esquema de modelamiento del servicio como la supresión del canal de correo previa evaluación. En el numeral 5.1.4.12 indica: El Supervisor de Mesa de Ayuda deberá proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda, Soporte N2 y gestión de inventarios.

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

null

Entidad convocante :BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura :CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el Teams está integrado a la Herramienta ITSM

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Se precisa que la herramienta colaborativa no está integrado a la herramienta ITSM

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Se indica "Las atenciones en las sedes de las 7 sucursales se realizarán de forma remota."
Favor indicar si las sucursales están interconectados con la Sede Principal e indicar como

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.1 **Literal:** 5.1.2 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5 del capítulo III se precisa que la asistencia remota es telefónicamente o a través de la Herramienta colaborativa MS TEAMS que tiene la opción de compartir pantalla y control remoto.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Favor confirmar si se requiere un inventario inicial o es que el BCRP entregará una Base de Inventarios al iniciar el servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.3 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el Capitulo III numeral 5.6.1 Etapa Preoperativa se indica que el Contratista recibirá por parte del BCRP los activos (hardware y software) que administrará el contratista, por lo tanto no es obligatorio un inventario físico inicial ya que esta incluido.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Se indica "¿ Realizar por lo menos un inventario anual al barrido a los equipos microinformáticos (PC o desktop) descritos en el alcance del servicio."

Confirmar cuando empezará este inventario anual, cuantos serían, si será solo en Sede Principal

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El control de inventario anual se realizará al año siguiente del inicio del contrato (fase operativa). El control de inventario se realizará anualmente, entregándose al finalizar del contrato el ultimo inventario realizado. El control de inventario corresponde a todas las sedes de Lima y Sucursales.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Se indica "¿ Realizar por lo menos un inventario anual al barrido a los equipos microinformáticos (PC o desktop) descritos en el alcance del servicio."

Favor confirmar la distribución de equipos x sede, prinicpalmente PCs o Desktops.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la cantidad de activos (incluido desktops o PCs) por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales

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

"Capítulo III Numeral 5.4

Se precisa que la cantidad de activos por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales"

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Se indica "¿ Realizar por lo menos un inventario anual al barrido a los equipos microinformáticos (PC o desktop) descritos en el alcance del servicio."

Favor confirmar que las laptops o portátiles no están incluidos en estos inventarios físicos anuales

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. El inventario de anual corresponde a todos los equipos de usuario final como son : PC, laptop, ticketeras, impresoras, escáner, reloj de marcación, tabletas.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Se indica "¿ Coordinar cuando se requiera con personal tercerizado que brinda servicios en el Banco, sobre los trabajos con los equipos de cómputo y aplicaciones con el fin de realizar mantenimientos preventivos de los equipos de la cobertura."

Confirmar que se trata de la Gestión de Terceros y Garantías

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 9 del capítulo III se indica: El proveedor podrá hacer uso de los servicios de soporte y mantenimiento contratados por el BCRP con otros proveedores de Tecnologías (fabricantes y/o representantes autorizados, sea software o hardware), para la resolución de incidentes y atención de requerimientos durante la ejecución del SERVICIO, en caso lo requiera. Se confirma que se trata de la gestión con terceros y garantías.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el BCRP será responsable de la Administración y Soporte de la Herramienta ITSM y que solo la responsabilidad de Contratista será la de sugerir cambios o mejoras y hacerselo saber al BCRP

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. Se precisa que el BCRP es responsable de la administración y soporte de los software de mesa de ayuda. En el numeral 5.1.4 del Capítulo III, se indica que entre otras funciones, el Supervisor de Mesa de Ayuda designado por el contratista deberá "Proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda, Soporte N2 y gestión de inventarios." por lo que el proveedor puede proponer adicionar o cambiar los Dashboard del servicio

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

Capítulo III numeral 5.2.1: Se precisa que el BCRP es responsable de la administración y soporte de los software de mesa de ayuda.

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el BCRP brindará sin costo las licencias necesarias para el personal asignado, tanto minimoas como eventualmente alguno adicional a lo solicitado

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.2.1 **Literal:** NO **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5.3.3 del capitulo III se precisa que El BCRP proporcionará acceso al software de mesa de ayuda, así también se brindará acceso a los softwares de Gestión de Inventario y de despliegue de software además de una licencia de software de análisis de datos.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el BCRP será responsable de la Administración y Soporte de la Herramienta ITSM

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. Se precisa que el BCRP es responsable de la administración y soporte de los software de mesa de ayuda. En el numeral 5.1.4 del Capítulo III, se indica que entre otras funciones, el Supervisor de Mesa de Ayuda designado por el contratista deberá "Proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda, Soporte N2 y gestión de inventarios." por lo que el proveedor puede proponer adicionar o cambiar los Dashboard del servicio

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

Capítulo III numeral 5.2.1: Se precisa que el BCRP es responsable de la administración y soporte de los software de mesa de ayuda.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el BCRP será responsable de la Administración y Soporte de la Herramienta Aranda Query Manager v9 así copmo de proporcionar los Dashboards del servicio, indicar cuales son y el alcance del postor será de sugerencias para adicionar o cambiar alguno

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente. Se precisa que el BCRP es responsable de la administración y soporte de los software de mesa de ayuda. En el numeral 5.1.4 del Capitulo III, se indica que entre otras funciones, el Supervisor de Mesa de Ayuda designado por el contratista deberá "Proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda, Soporte N2 y gestión de inventarios." por lo que el proveedor puede proponer adicionar o cambiar los Dashboard del servicio.

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

Capitulo III numeral 5.2.1: Se precisa que el BCRP es responsable de la administración y soporte de los software de mesa de ayuda.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Favor confirmar que Aranda Query Manager v9 solo utiliza la información de encuestas para mostrar Dashboards de resultados y que es la Herramienta ARANDA SERVICE DESK v8 es la que tiene configuradas las encuestas. Además indicar si cada encuesta se envía por cada ticket resuelto

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. En el numeral 5.2.1 del Capítulo III se precisa que la herramienta Aranda Query Manager v9 permite realizar el reporte de ticket, dashboard, elaboración de cuadros y gráficos estadísticos de las atenciones realizadas y reporte de encuestas de satisfacción de cada usuario. Se precisa que la herramienta Aranda Service Desk envía las encuestas al usuario cuando el ticket se encuentra resuelto.

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

Capítulo III, numeral 5.2.1: Se precisa que la herramienta Aranda Service Desk envía las encuestas al usuario cuando el ticket se encuentra resuelto.

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Favor indicar cuál es el resultado actual de la satisfacción de los usuarios por las encuestas

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.2.1 **Literal:** NO **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En la etapa preoperativa se entregara al contratista la información requerida. Se tiene como referencia el 95% de satisfacción del servicio en el último año.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Se indica "El BCRP cuenta con el software Asset Explorer Manager v7.2 que permite realizar el control de activos del BCRP así como los softwares adquiridos."

Favor confirmar que la herramienta monitorea en línea los equipos. Además confirmar si se manejan por agentes desplegados en cada equipo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el software de gestión de inventario brinda la información en línea de aquellos equipos que cuentan con el agente desplegado.

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

"Capitulo III numeral 5.2.1

Se precisa que el software de gestión de inventario brinda la información en línea de aquellos equipos que cuentan con el agente desplegado."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Se indica "El BCRP cuenta con el software Asset Explorer Manager v7.2 que permite realizar el control de activos del BCRP así como los softwares adquiridos."

Favor indicar el nivel de confiabilidad de esta herramienta, es decir la cantidad de equipos que responden

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5.8 del capítulo III se indica: El contratista debe cumplir con todas las normativas, procedimientos, documentación técnica establecidos por el BCRP. El nivel de confiabilidad del Software Asset Explorer depende del cumplimiento de la documentación técnica de su implementación a los usuarios. Considerando el cumplimiento total indicado la cantidad de equipos que responden sería el 100%.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el Asset Exploresr Manager está integrado con la Herramienta ITSM (ARANDA SERVICE DESK)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la herramienta de Inventario Asset Explorer no está integrado con la herramienta ITSM.

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

"Capitulo III numeral 5.2.1

Se precisa que la herramienta de Inventario Asset Explorer no está integrado con la herramienta ITSM."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Se indica "Se cuenta también con el software System Center Configuration Manager v2006, software que permite el control de activos y la realización de despliegue de software en los equipos del Banco. También se usa el software Power BI para la realización de reportes estadísticos, así como el Query Manager"

Favor confirmar que el SCCM se utiliza para el Control remoto de equipos durante el soporte

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5 del capítulo III se precisa que la asistencia remota es telefónicamente o a través de la Herramienta colaborativa MS TEAMS que tiene la opción de compartir pantalla y el control remoto. Como complemento se utiliza Teamviewer para soporte remoto a usuario en su domicilio.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Se indica "Se cuenta también con el software System Center Configuration Manager v2006, software que permite el control de activos y la realización de despliegue de software en los equipos del Banco. También se usa el software Power BI para la realización de reportes estadísticos, así como el Query Manager"

Favor confirmar el alcance del servicio del Power BI y el Query Manager; es decir que el BCRP los administrará y el Contratista solicitará los reportes necesarios o los establecidos

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente. En el numeral 5.1.4 del Capítulo III, se indica que entre otras funciones, el Supervisor de Mesa de Ayuda designado por el contratista deberá "Generar reportes estadísticos de las solicitudes de servicio, incidentes, requerimientos, mantenimientos preventivos y correctivos que solicitan los usuarios en atención a sus necesidades de soporte." El Supervisor podrá hacer uso de estas herramientas si así lo requiere para cumplir con esta función. El BCRP asignará la licencia para uso del Supervisor.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Se indica "El BCRP cuenta con una central telefónica y teléfonos IP asignados al personal, por lo cual el proveedor deberá considerar la definición del flujo de llamadas en los equipos telefónicos que le asignará el BCRP para la implementación y buen servicio de atención de la Mesa de Ayuda, sin que esto implique costo alguno al BCRP." Favor aclarar el equipamiento que proporcionará el BCRP. ¿los equipos telefónicos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.2 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el numeral 5.2.2 se precisa:
El proveedor deberá considerar la definición del flujo de llamadas en los equipos telefónicos que le asignará el BCRP para la implementación y buen servicio de atención de la Mesa de Ayuda. El proveedor podrá proponer la cantidad de anexos a requerir para las atenciones telefónicas."

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el persona de Primer Nivel estará ubicado en la Oficina Principal. Además confirmar donde estarán ubicados loTécnicos de Soporte en sitio, indicar estadísticas x sede del soporte en campo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3 Literal: 5.3.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se confirma lo indicado tal como se precisa en el numeral 5 del Capítulo: ""En el servicio de soporte brindado es vía teléfono, Herramienta colaborativa MS TEAMS y conexión remota y se realiza desde la Oficina Principal. Por temas de seguridad, el servicio se realizará desde las instalaciones de la Oficina Principal, por lo que las partes deberán firmar un contrato de comodato"". En el contrato de comodato se indica que el personal del contratista estará ubicado en uno de los ambientes de la Gerencia de Tecnologías de Información.

No se cuenta con estadísticas por sede de soporte en campo ya que actualmente los especialistas rotan periódicamente entre Nivel 1 y Nivel 2"

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

- Se indica
- ¿ Sucursal Piura
 - ¿ Sucursal Trujillo
 - ¿ Sucursal Iquitos
 - ¿ Sucursal Cusco
 - ¿ Sucursal Arequipa
 - ¿ Sucursal Huancayo
 - ¿ Sucursal Puno
 - ¿ Domicilio de usuario en trabajo remoto

Favor confirmar la estadística de atenciones (tickets) por Sucursal y en domicilio de usuario en trabajo remoto (y su tratamiento y responsabilidades)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3 Literal: 5.3.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La información de estadísticos adicionales o personalizados será entregada al contratista tal como se indica en el numeral 5.6.1, capítulo III (etapa preoperativa), sin embargo se estima que las atenciones en cada sucursal es el 3% del total de atenciones. En el numeral 5.1.1 se precisa el tratamiento y responsabilidades: "En los casos de incidencias no resueltas a través del control remoto, por negativa del usuario, no serán tomadas en cuenta para la medición de indicadores de resolución del Primer Nivel. Estas situaciones deberán ser informadas inmediatamente al coordinador designado del BCRP".

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Se indica "Durante el período preoperativo del servicio, sin costo alguno, el BCRP proporcionará al CONTRATISTA el espacio físico, los muebles, computadoras, la conexión a la red y acceso a los servidores del sistema de Mesa de Ayuda, de ser el caso. La distribución de estos recursos se hará de acuerdo con lo que defina el BCRP, por lo que las partes deberán firmar un contrato de comodato."

Confirmar que lo que se indica es para todo el personal asignado al servicio y que estén ubicados en BCRP

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3 Literal: 5.3.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el BCRP proporcionará al CONTRATISTA el espacio físico, los muebles, computadoras, la conexión a la red y acceso a los servidores del sistema de Mesa de Ayuda, de ser el caso tal como se indica en las cláusulas del contrato de Comodato (Anexo 10). La distribución de estos recursos se hará de acuerdo con lo que defina el BCRP, para todo el personal asignado al servicio y ubicados en el BCRP.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Se indica "Durante el período preoperativo del servicio, sin costo alguno, el BCRP proporcionará al CONTRATISTA el espacio físico, los muebles, computadoras, la conexión a la red y acceso a los servidores del sistema de Mesa de Ayuda, de ser el caso. La distribución de estos recursos se hará de acuerdo con lo que defina el BCRP, por lo que las partes deberán firmar un contrato de comodato."
Confirmar que todo lo indicado tambien aplica para la parte Operativa del servicio; ahi se indica solo la preoperativa

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.3 **Literal:** 5.3.3 **Página:** 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los recursos asignados al contratista en la etapa preoperativa también se aplica en la etapa operativa del servicio.

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

"Capitulo III numeral 5.6.2
Se precisa que los recursos asignados al contratista en la etapa preoperativa también se aplica en la etapa operativa del servicio."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Se indica "El BCRP proporcionará acceso al software de mesa de ayuda, así también se brindará acceso a los softwares de Gestión de Inventario y de despliegue de software además de una licencia de software de análisis de datos."
Favor aclarar sobre el SW de despliegue, cuál es y cuál es al alcance operativo para el Contratista, ¿requerirá la asignación de un especialista?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3 Literal: 5.3.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el numeral 5.2.1 del Capítulo III se precisa que el Software System Center Configuration Manager realiza entre otras funcionalidades el software System Center Configuration Manager v2006, software que permite el control de activos y la realización de despliegue de software.
En el numeral 6 del Capítulo III se precisa que para el Gestor de inventario se incluye como requisito deseable conocimientos de la herramienta de despliegue de software"

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Para poder lograr un mejor dimensionamiento del personal de Soporte en sitio, favor indicar la estadística de tickets atendidos por el Nivel 2 (en sitio) en cada sede señalada

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3 Literal: 5.3.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se ha considerado relevante la estadística de tickets atendidos en nivel 2 por sede para el dimensionamiento del personal debido a la cercanía de las 4 sedes de la ciudad de Lima (menos de 10 minutos a pie). Sin embargo se estima que la cantidad de tickets atendidos por el Nivel 2 en cada sede es 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el esquema que actualmente se ajusta es de tener personal en sitio en Sede Oficina Principal y en caso salga alguna atención a otra sede, personal Soporte en sitio se desplazará hacia allá previa coordinación

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.3 **Literal:** 5.3.4 **Página:** 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el numeral 5.1.2, funciones de soporte de segundo nivel, se precisa que el personal asignado brinda, en caso amerite atención presencial a las solicitudes e incidencias de soporte técnico de los usuarios en las sedes de LIMA del BCRP. En el numeral 5.1 se precisa que el contratista deberá contar con soporte de Nivel 1, Nivel 2, Supervisor y Gestor de Inventario y estarán ubicados en la sede de la Oficina Principal. En caso sea necesario, el personal deberá trasladarse a las otras sedes de Lima, las cuales están a menos de 10 minutos caminando."

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

De la estadística de tickets (560 al mes) como se distribuyen entre Incidentes y Requerimientos y en que % son atendidos por el Primer Nivel y el Segundo Nivel (en sitio)

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: NO Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La distribución entre incidentes y requerimientos (llamada de servicio) se indica en el cuadro N° 5 del capítulo III de las bases. El % de atención de Nivel 1 y Nivel 2 puede ser obtenido del cuadro N° 6 del Capítulo III.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Favor confirmar que estos 560 tickets promedio mes indicados en el Cuadro 5 representan el 34.3% del total. Cabe indicar que ahí se indica Cuadro 4 pero estos refieren a llamadas, o tambien significan las llamadas ese 34.3% del total. Sea cual fuere el caso el postor debería estimar según el total de demanda esperada (con el restante no registrado)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: NO Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. En el párrafo siguiente al cuadro 5 del Capítulo III se indica que la cantidad de tickets promedio mensuales registrados es el 34.3% del total de atenciones (total de demanda esperada) indicado en el cuadro N°4 (suma de los requerimientos atendidos y llamadas abandonadas).

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Lo indicado en pregunta anterior, en que si el cuadro de tickets (560 promedio mensual) tambien aplica una merma o no registrado de un 65.7% (resto) , para el cuadro según especialista (grupos resolutores)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: NO Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el párrafo siguiente al cuadro 5 del Capítulo III se indica que la cantidad de tickets promedio mensuales registrados es el 34.3% del total de atenciones (total de demanda esperada) indicado en el cuadro N°4 (suma de los requerimientos atendidos y llamadas abandonadas).

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

null

Entidad convocante :BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura :CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Según el cuadro por Especialista o Grupo resolutor, la Mesa de Ayuda (1er Nivel) solo resuelve un 22% y el Soporte en sitio N2 un 64%. Favor confirmar; además confirmar que un objetivo principal del BCRP es la de incrementar la resolución del Primer Nivel (1er contacto)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: NO Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente. En el cuadro N° 6 se puede obtener el porcentaje de resolución por personal (mesa de ayuda N1 y mesa de ayuda N2). En el numeral 4 del capítulo III se precisan los objetivos de la contratación, los cuales no incluyen lo indicado.

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

null

Entidad convocante :BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura :CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Favor indicar la distribución de equipos por sede

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: NO Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la cantidad de activos por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales

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

"Capítulo III Numeral 5.4

Se precisa que la cantidad de activos por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales"

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Se indica "Para el seguimiento de la operación, EL CONTRATISTA deberá proporcionar para el servicio, como mínimo, los siguientes dashboards:
o Incidentes Vs Requerimientos
o Tablero de casos por franja de tiempo
o Informe mensual (mes siguiente)
o Reportes solicitados por el Jefe del Departamento de Servicio y Atención al Usuario"

Favor confiremar que estos reportes el Contratista los podrá sacar desde la Herramienta del BCRP proporcionará, siendo el BCRP quien administre la Herramienta y el Contratista utilizará la herramienta para elaborar reportes

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.5 **Literal:** 5.5.2 **Página:** 27
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. Se precisa que el BCRP es responsable de la administración y soporte de los software de mesa de ayuda. En el numeral 5.1.4 del Capitulo III, se indica que entre otras funciones, el Supervisor de Mesa de Ayuda designado por el contratista deberá "Proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda, Soporte N2 y gestión de inventarios." por lo que el proveedor puede proponer adicionar o cambiar los Dashboard del servicio

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

Capitulo III numeral 5.2.1: Se precisa que el BCRP es responsable de la administración y soporte de los software de mesa de ayuda.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Se indica "¿ EL CONTRATISTA será responsable de los daños, pérdidas y/o sustracciones que pudiera ocasionar su personal destacado, debiendo en su caso proceder a la reparación o reemplazo a satisfacción del BCRP. Si en el plazo de 15 días calendario, no se realiza la reposición o reemplazo, EL BCRP realizara los procedimientos respectivos a fin de descontar automáticamente el valor de la reparación de los importes pendientes de cancelación o de las garantías otorgadas, de ser el caso. El valor de la reparación o reemplazo del bien será el precio vigente en el mercado y será puesto en conocimiento del CONTRATISTA"

Favor indicar ejemplos

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.8 Literal: NO Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las cláusula 7 del contrato de comodato se precisa la lista de bienes y las responsabilidades. Como ejemplo si un equipo de cómputo queda inoperativo producto de una acción que no cubre su garantía y se demuestra que es ocasionado por el personal del contratista. éste asume el costo de su reparación.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Considerando que todas las herramientas las proporcionará el BCRP, confirmar que para la entrega de los reportes o informes requeridos el BCRP proporcionará la información necesaria para su elaboración

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.9 **Literal:** NO **Página:** 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. En el numeral 5.7 del Capítulo III se establece que es responsabilidad del BCRP proveer la información preliminar necesaria al proveedor para que ejecute eficientemente el servicio requerido.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Para "Porcentaje de Tickets Resueltas por el primer nivel"

Favor confirmar si actualmente se tiene la relación de categorías que realmente son resolubles por el Primer Nivel lo que servirá para mediro este SLA

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.10 Literal: NO Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. Como se indica en el cuadro 6 del Capitulo III, están definidas las categorías resolubles por cada nivel para la medición de los estadísticos respectivos.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Para "Cumplimiento de tiempo de respuesta para usuarios VIP"
Favor confirmar la cantidad de usuarios VIP y su distribución

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.10 Literal: NO Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los usuarios VIP representan el 4% del total de usuarios y están distribuidos dentro de la Oficina Principal

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

"Capitulo III numeral 5.10
Se precisa que los usuarios VIP representan el 4% del total de usuarios y están ubicados en la Oficina Principal"

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Favor indicar cuál es el resultado de las encuestas actualmente y cuales son las preguntas que se plantean

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.10 Literal: NO Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La información solicitada será entregada al contratista tal como se indica en el numeral 5.6.1, capítulo III (etapa preoperativa). Como adelanto, el % de satisfacción del servicio del año 2023 fue del 96% y las preguntas se refieren al tiempo y calidad de atención.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Favor aclarar "Se aplicará penalidad por falta de equipo de comunicación móvil, así como cuando el equipo este inoperativo o sin servicio por razones atribuibles al contratista"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11 Literal: NO Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la penalidad indicada se refiere a que el personal del contratista se encuentre incomunicado por falta de equipo móvil asignado para sus labores por razones atribuibles al contratista.

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

"Capitulo III numeral 5.11

Se precisa que la penalidad indicada se refiere a que el personal del contratista se encuentre incomunicado por falta de equipo móvil asignado para sus labores por razones atribuibles al contratista."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Para "Por no brindar el servicio dentro del horario establecido en las bases con el número de personas propuestas. La penalidad será aplicada por cada personal propuesto faltante y por cada hora acumulada que el equipo propuesto no esté completo."

Favor confirmar esta penalidad considerando que la capacidad dimensionada ha sido por parte del Contratista; es decir que el BCRP no ha indicado personal operativo mínimo (para N1 o N2) y además el servicio se basa en el cumplimiento de Niveles de servicio

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11 Literal: NO Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. La penalidad indicada se aplica luego de que el contratista defina el personal requerido para la etapa operativa, y no se cumpla con la asistencia del número definido.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Para "Por no cumplir con el horario de ingreso establecido por cada una de las sedes del BCRP. La penalidad será aplicada por cada puesto requerido y por cada hora acumulada que el equipo propuesto no este completo."

Además de la Sede Principal, ¿en que otra sede se deberá colocar personal residente? indicar como planease este control

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11 Literal: NO Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las sedes para asistencia del personal en sitio son la Oficina Principal y el Centro Alterno de Operaciones, ambos ubicados en Lima y el control de ingreso y salida es realizado por el Área de Seguridad.

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

"Capitulo III numeral 5.11.4

.Se precisa que las sedes para asistencia del personal en sitio son la Oficina Principal y el Centro Alterno de Operaciones, ambos ubicados en Lima y el control de ingreso y salida es realizado por el Área de Seguridad."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

En "¿ El proveedor deberá contar con un modelo de eficiencia compartida o Torre de Calidad, es decir un pool de especialistas, que, si bien no están asignados al proyecto, aseguran el cumplimiento de los niveles de servicios, respecto a Calidad, Conocimiento y Problemas."

Favor aclarar o dar más detalles de este requerimiento, además si se puede manejar este esquema desde Perú o fuera de Perú

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: NO Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Este pool de especialista si bien no están asignados al proyecto deberán cumplir con los punto 6 y 7 del capítulo III (requerimientos del personal clave y no clave), a fin de mantener la continuidad operativa del BCR en caso reemplacen al personal asignado para el servicio. Para contar con disponibilidad inmediata, este esquema se debe manejar desde Perú."

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Para "¿ El proveedor deberá contar con un Gestor de servicio que será el punto de contacto con EL BCRP, con quien se coordinarán los acuerdos, gestionará los recursos y el funcionamiento del servicio, el Gestor firmará los entregables y otros documentos generados. No se requiere que el Gestor esté asignado a tiempo completo al servicio brindado, las reuniones de coordinación podrán ser de manera virtual o presencial."

Favor indicar el % mínimo que deberá tener este responsable del servicio (Gestor de servicio) y que características mínimas deberá tener su perfil

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: NO Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En caso el contratista asigne un Gestor de Servicio, el perfil debe tener como mínimo las mismas características requeridas para el Supervisor del servicio. El porcentaje de asignación del responsable del servicio lo definirá el contratista para asegurar el nivel de servicio requerido.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Para "¿ El proveedor podrá hacer uso de los servicios de soporte y mantenimiento contratados por el BCRP con otros proveedores de Tecnologías (fabricantes y/o representantes autorizados, sea software o hardware), para la resolución de incidentes y atención de requerimientos durante la ejecución del SERVICIO, en caso lo requiera."

Favor aclarar que servicios serían

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: NO Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los servicios contratados con otros proveedores son de soporte y mantenimiento de equipos de usuario final y de software comercial.

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

"Capitulo III, numeral 9:

Se precisa que los servicios contratados con otros proveedores son de soporte y mantenimiento de equipos de usuario final y de software comercial."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Confirmar que se aplicará la exigencia de garantía por el monto diferencial de la propuesta, Cuando la propuesta económica haya sido inferior al valor referencial en más de diez por ciento, en los procesos de selección para la contratación de servicios

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.3 Literal: NO Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La normativa de contrataciones actual no contempla la garantía por el monto diferencial de la oferta. Sin embargo, de acuerdo con lo indicado en el artículo 68 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, el comité de selección podrá solicitar al postor la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de su oferta cuando, entre otros, la oferta se encuentra sustancialmente por debajo del valor estimado, pudiendo rechazar la oferta, decisión que deberá ser fundamentada.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Confirmar que el servicio incluída la parte preoperativa es de 38 meses, pero los pagos serán 36 a partir del mes 3 al 36 inclusive

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.7 Literal: NO Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5.6.1 Etapa preoperativa se precisa que tiene un plazo de dos meses calendario y no tiene costo para el BCRP. Asimismo se menciona que la etapa operativa contabilizada a partir de la culminación de la etapa preoperativa tiene una duración de 36 meses con pagos mensuales en montos iguales previa conformidad del servicio.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Confirmar que para los 2 meses de fase preoperativa no se requiere la totalidad de recursos clave y no clave solicitados en las Bases

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.7 Literal: NO Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5.6.1 se precisa que en la etapa preoperativa se realizará la transferencia de conocimiento, documentación, recepción de activos y entrega del plan de trabajo. Estas actividades no requerirá de la presencia de la totalidad del personal asignado al servicio.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Se solicita se aclare lo siguiente: "La oferta contendrá, además de un índice de documentos3, la siguiente documentación:" ¿documentos3 a que se refiere?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: NO Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica que la oferta contendrá, además de un índice de los documentos que contiene, los documentos que se señalan a continuación de dicha línea. El número 3 que sigue a la palabra "documentos" es una llamada a la nota 3, a pie de página, que indica que la omisión del índice no determina la no admisión de la oferta. Por algún motivo dicho número aparece de tamaño normal, debiendo ser un superíndice.

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

Se corregirá el número 3 de la nota a pie de página.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

Confirmar que los pagos serán 36 cuotas iguales, a partir del mes 3 al 36 inclusive

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: NO Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5.6.1 Etapa preoperativa se precisa que tiene un plazo de dos meses calendario y no tiene costo para el BCRP. Asimismo se menciona que la etapa operativa contabilizada a partir de la culminación de la etapa preoperativa tiene una duración de 36 meses con pagos mensuales en montos iguales previa conformidad del servicio.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Confirmar que el servicio se prestará de manera exclusiva a usuarios del BCRP (personal que labora de manera presencial o remota) y en ningún caso a terceros ajenos al BCRP. En todo caso, sírvase aclarar quienes son consideraciones usuarios del BCRP.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: NO Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que son considerados usuarios del BCRP a los usuarios registrados en el active directory (terceros, practicantes y personal del bcrp)

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

"Capitulo III numeral 3,1

Se precisa que son considerados usuarios del BCRP a los usuarios registrados en el Active Directory (personal del BCRP, practicantes y terceros)"

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Para la atención remota ¿el BCRP implementará una VPN o de que manera se garantizará la seguridad indicada en este apartado?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: NO Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como se indica en el numeral 5 del Capítulo III (Atención Remota), El servicio de soporte remoto se realizara desde las instalaciones de la Oficina Principal que cuenta con los niveles de seguridad requeridos como el servicio VPN y se utilizara la herramienta colaborativa Ms Teams.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Precisar el alcance de la licencia de Aranda Service Desk, periodo de vigencia, cantidad de agentes que soporta y confirmar que ese recurso va por cuenta del BCRP

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.1.1 **Literal:** NO **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que el BCRP cuenta con el sistema de Aranda Service Desk con 9 licencias (3 perpetuos asignados a la mesa de ayuda nivel 1 y 6 concurrentes, utilizados por el personal de nivel 2 y nivel 3).
Las renovaciones de licencias y mantenimiento se realizan anualmente por parte del BCRP.
"

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

Capitulo III numeral 5.2.1 Se precisa que el sistema de Mesa de ayuda cuenta con 9 licencias (3 perpetuos, asignados a la mesa de ayuda nivel 1 y 6 concurrentes, utilizados por el personal de nivel 2 y nivel 3). Las licencias son renovadas anualmente.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Confirmar que todas las funciones indicadas son soportadas por Aranda Service Desk, y que en caso alguna de ellas no pueda ser cubierta por el proveedor, no se le atribuirá responsabilidad por tal hecho.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: NO Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente. Todas las funcionalidades de la herramienta ITSM Aranda Service Desk utilizadas para el cumplimiento de las funciones del personal N1 detalladas en el inciso 5.1.1 son garantizadas por el BCRP y están bajo su responsabilidad. Las funciones asignadas que no requiere del uso de la herramienta de ITSM (como asesoría o cumplimiento de procedimientos) son de responsabilidad del contratista.

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

Capítulo III numeral 5.2.1 Se precisa que el Sistema de Mesa de ayuda cuenta con todas las funcionalidades requeridas para soportar el flujo de atenciones definidos.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

Confirmar si se destinará un ambiente exclusivo y seguro de almacén de equipos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.3 Literal: NO Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. En el numeral 5.7 del Capítulo III se establece que el BCRP proveerá mobiliarios y facilidades de acceso al personal técnico para la empresa proveedora. Asimismo, en el anexo 10, cláusula segunda del contrato de comodato se indica que el BCRP entre otros facilitará un ambiente de trabajo adecuado, independizado, seguro, iluminado y limpio para que pueda prestar el servicio para usarlo en merito a la ejecución del servicio. En este ambiente se incluye un almacén de equipos en caso lo requiera para el cumplimiento de sus funciones.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

Confirmar que la central telefónica será administrada por BCRP y ante un fallo en el servicio, el proveedor no será penalizado por ningún concepto asociado a dicho componente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.2 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma en el punto 8.2.2 que le BCRP cuenta con una central telefónica será administrada por BCRP y ante un fallo en el servicio, el proveedor no será penalizado por ningún concepto asociado a dicho componente.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

Se indica: Llamadas al contratista, para coordinación y/o notificación de problemas y/o algún tipo de incidentes con el servicio, de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas.
Confirmar que dicho horario es sólo para llamadas, pero las atenciones se realizarán dentro del horario establecido en

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.8 Literal: NO Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, como indica el punto 5.8, el GESTOR DE SERVICIOS podrá efectuar llamadas al contratista con fines de coordinación, notificación de problemas o reporte de algún incidente con el servicios. Los horarios para la atención a los usuarios se precisan en el punto 5.3.2

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

Confirmar que el formato para presentar informes digitales puede ser, entre otros; PDF, Word, Excel, Powewr Point

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.9 Literal: NO Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, como indica el punto 5.9, todos los entregables deben ser presentados acorde a los formatos que EL BCRP les brinde, en formato digital, salvo aquellos que por su naturaleza no pueden ser entregados en formato distinto al impreso.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

Confirmar que como experiencia mínima de tres (3) años en Supervisión de servicios de soporte o Mesas de Ayuda en Tecnologías de la Información, confirmar que se considerará mesas de servicios, soporte a workplace y digital workplace.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: NO Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que como experiencia mínima de tres (3) años en Supervisión de servicios de soporte o Mesa de Ayuda en Tecnologías de la Información se considerará los servicios de soporte a mesa de servicios, soporte a Workplace y digital workplace.

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

Capitulo III numeral 6 se precisa que se considerará los servicios de soporte a mesa de servicios, soporte a Workplace y digital workplace.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

Experiencia Mínima de dos (2) años realizando actividades relacionadas con mesa de ayuda (Help Desk) y/o soporte técnico informático y/o computación personal y/o herramientas de atención remota u operación de computadoras, confirmar que se considerará mesas de servicios, soporte a workplace y digital workplace.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: NO Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que como experiencia Mínima de dos (2) años realizando actividades relacionadas con mesa de ayuda (Help Desk) y/o soporte técnico informático y/o computación personal y/o herramientas de atención remota u operación de computadoras, se considerará mesas de servicios, soporte a workplace y digital workplace.

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

Capitulo III numeral 7 se precisa que se considerará mesas de servicios, soporte a workplace y digital workplace.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

El proveedor deberá contar con un modelo de eficiencia compartida o Torre de Calidad, es decir un pool de especialistas, que, si bien no están asignados al proyecto, aseguran el cumplimiento de los niveles de servicios, respecto a Calidad, Conocimiento y Problemas. Confirmar que se podrá acreditar con una Declaración Jurada simple.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: NO Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en las bases no se está pidiendo acreditación para el pool indicado. Es suficiente con la declaración jurada N° 3

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

Se consideran servicios similares a los siguientes: Mesa de Ayuda, Mesa de servicios, Service Desk, Help Desk, Soporte técnico a usuarios, Asistencia Técnica a usuarios finales, Administración de servidores, Soporte de redes. Confirmar que adicionalmente se aceptará experiencia en soporte a workplace y digital workplace.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: NO Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que dentro de servicios de soporte o mesas de ayuda de tecnologías de información están contemplados los servicios de Workplace.

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

Se precisa que se considerará los servicios de soporte a mesa de servicios, soporte a Workplace y digital workplace.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

Confirmar que la oferta sólo consta de prestación única, sin prestación accesorio

Acápito de las bases : Sección: Anexos Numeral: 6 Literal: NO Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la presente contratación no tiene prestación accesorio.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

Confirmar que el monto a indicar en el Anexo 6, debe incluir el IGV

Acápite de las bases : Sección: Anexos **Numeral:** 6 **Literal:** NO **Página:** 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el monto de la oferta a indicar en el Anexo N° 6 debe incluir el IGV. En el mismo anexo se menciona que el precio de la oferta en Soles incluye, entre otros, todos los tributos dentro de los que se encuentra el IGV.

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

null

Entidad convocante :BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura :CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

Se indica: Proporcionar los equipos de cómputo, anexos telefónicos. ¿dichos equipos son nuevos y de primer uso o se trata de equipos usados? ¿el servicio de Mesa de Ayuda abarcará servicios a dicho equipamiento?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 10 Literal: NO Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los equipos de computo son arrendados cada 3 años. Los anexos telefónicos son equipos usados en buen estado y operativos. El servicio de mesa de ayuda abarca a los equipos de cómputo. En el caso de los anexos telefónicos, se cuenta con un área del BCRP encargada de su gestión y el servicio de Mesa de Ayuda solo abarca la orientación y apoyo en su uso a los usuarios finales.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

¿el servicio de Mesa de Ayuda abarcará servicios a dicho equipamiento y si el mismo se encuentra dentro de los 1183 usuarios indicados en el numeral 3 de los Términos de Referencia?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 10 Literal: NO Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como se indica en el numeral 3 de los Términos de Referencia, hay aproximadamente 1183 usuarios con sus equipos respectivamente, el servicio se brindara también a los equipos como se indica en el punto 5.1.2 Soporte Segundo Nivel numeral 3, 5, 6, 9 y 12 (Funciones del Soporte de Segundo Nivel)

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

El ambiente a entregar ¿tendrá llave? ¿se le entregará copias y en que cantidad al Comodatario? ¿puede sacar copias de las mismas para todo el equipo de personas que prestarán el servicio?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 10 Literal: NO Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el ambiente de trabajo entregado al Comodatario es un área abierta y consta de muebles y cajoneras con llaves, las cuales deberán entregarlas al COMODANTE al finalizar la vigencia del contrato. No se podrá sacar copias de las mismas.

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

Anexo 10, clausula segunda: Se precisa que el ambiente de trabajo entregado al Comodatario es un área abierta y consta de muebles y cajoneras con llaves, las cuales deberán entregarlas al COMODANTE al finalizar la vigencia del contrato. No se podrá sacar copias de las mismas.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

Para la devolución anticipada de equipos ¿con que plazo de anticipación de le comunicará al Comodatario la necesidad de devolver el/los bien(es)?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 10 Literal: NO Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que si el COMODANTE requiere con urgencia el bien este será comunicado al COMODATARIO con 5 días de anticipación.

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

Anexo 10, Termino sexto, se precisa que si el COMODANTE requiere con urgencia el bien este será comunicado al COMODATARIO con 5 días de anticipación.

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

Se indica: Ninguna llamada debe durar más de 10 minutos en la línea telefónica tratando de ser solucionada. De no ser posible solucionar la atención telefónicamente, esta se derivará al personal de Segundo nivel designado por el gestor de servicios del contratista. Esto no esta estipulado como SLA ¿cómo se llevará el control de lo solicitado?

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.1.1 **Literal:** NO **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para los casos indicados, se llevara el control desde el registro del ticket y el escalamiento al segundo nivel para su atención.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

¿Se tiene volumetría de las atenciones ingresadas por MS TEAMS o diferenciado por canal de atención?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.1.1 **Literal:** NO **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como indica en el punto 5,4 Estadística Actual, se cuentan con datos de la plataforma web de Aranda Service Desk y en otros casos con datos estimados por muestreo.

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

null

Entidad convocante :BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura :CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:
¿Que software usan para la administración de la central telefónica? ¿Esta ya cuenta con las configuraciones necesarias para el manejo de colas, configuración de ivr, priorización, entre otras funcionalidades?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.2 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Actualmente el BCRP cuenta el software Cisco Unifed CM Administrator, el cual no esta configurado para el manejo de colas, configuración de ivr, priorización, entre otras funcionalidades

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

¿Los horarios establecidos pueden tener modificaciones? esto debido a que con el análisis de volúmenes se pueden identificar mejoras en la aplicación de los mismos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2 Literal: NO Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los horarios indicados en el punto 5,3,2 son ya establecidos por el BCRP por las actividades laborales que se realizan en esos horarios.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Se solicita se sirvan aclarar la formulación del SLA 2, puesto que la fórmula indica la división de llamadas contestadas/ total de llamadas contestadas, quizás se refieren al total de llamadas ingresadas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.10 Literal: NO Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la formula del % de llamadas contestadas del cuadro N°9, numeral 5.10, Capítulo III debe ser Llamadas contestadas/Total de llamadas recibidas.

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

"Capitulo III numeral 5.10 Cuadro N° 9
Llamadas contestadas/Total de llamadas recibidas."

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

Solicitamos se sirvan precisar si el alcance del servicio ¿Incluye soporte a aplicaciones? (ello por que en 5.1.1., numeral 4 se precisa "Indicar la secuencia de pasos que se realizan en el sistema y los datos que se ingresan hasta que aparezca la incidencia.")

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** NO **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El punto 5,1,1 numeral 4 hace referencia a la secuencia de pasos para que los usuarios puedan realizar los registros de sus incidencias y/o solicitudes en la plataforma de Mesa de Ayuda. El soporte a aplicaciones solo abarca el apoyo en su acceso y en el caso de su soporte funcional de aplicaciones se coordina su solución con el área del BCRP encargada tal como se indica en el punto 5.1.1, numeral 10.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

Para SLA 4 y SLA 5: ¿La herramienta ITSM tiene los campos o configuraciones necesarias para el cálculo de tiempos de respuesta y solución? se incluyen paradas de reloj y manejo de estados?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.10 Literal: NO Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. La herramienta ITSM (Aranda Service Desk) tiene implementada la funcionalidad del cálculo de tiempos de respuesta y solución e incluye manejos de estado.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

Se indica que: el servicio se realizará desde las instalaciones de la Oficina Principal; la consulta es si, el almacén de equipos solo se encuentra en la oficina principal

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: NO Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la ubicación del Almacén de Departamento de Servicio y Atención al Usuario se encuentra en la Oficina principal, Jirón Santa Rosa 441 - 445 Lima

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:

Se menciona tickets VIP ¿Se requiere algún canal de atención personalizado para este tipo de usuario? ¿Que cantidad de usuarios vip se tiene actualmente?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.10 **Literal:** NO **Página:** 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirmar que para las atenciones a usuarios VIP se realizaran de manera presencial. Se precisa que los usuarios VIP representan el 4% del total de usuarios

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

"Capitulo III numeral 5.10
Se precisa que los usuarios VIP representan el 4% del total de usuarios
"

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

Para la realización de los Dashboard en Power BI, cuál es el modelo de conexión a los datos de las herramientas indicadas, se tendrá acceso a las base de datos?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.1 Literal: NO Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el gestor de Base de Datos del Aranda es SQL Server, se podrá tener acceso a un ambiente de pruebas previa autorización del Jefe de Atención al Usuario.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	08/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:12:19

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

¿El cálculo de satisfacción se realiza sólo en base a los tickets del servicio?, es decir N1, N2 y Activos

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.10 Literal: NO Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el cálculo de los niveles de satisfacción se realiza en base a las encuestas automáticas del Sistema de Mesa de ayuda generadas al cerrarse los tickets registrados.

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

Capítulo III, numeral 5.10: Se precisa que el cálculo de los niveles de satisfacción se realiza en base a las encuestas automáticas del Sistema de Mesa de ayuda generadas al cerrarse los tickets registrados

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	08:24:34

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

Se indica como requisito para perfeccionar el contrato, una acreditación "deseable". Para el perfeccionamiento del contrato ¿sólo se puede presentar los documentos exigidos en 3.2 Requisitos de calificación y omitir los señalados como "deseables"?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: I, J Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, no se requiere presentar los documentos que acreditación de cursos deseables.

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

"Capitulo 2, numeral 2.3, literales i,j:
Se retira la presentación de documentos de acreditación de cursos deseables"

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	16:27:22

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

En caso el Proveedor solicite un cambio del personal asignado al SERVICIO, deberá remitir una carta explicando el motivo, adjuntado el currículum vitae documentado del reemplazo, para la evaluación y aprobación del Supervisor del Departamento de Servicios y Atención a Usuarios (siempre que se trate de personal con las mismas o mejores condiciones que el personal solicitado en las bases) ¿en que plazo se dará la respuesta a la solicitud?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: NO Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la aprobación del cambio de personal se realizará en un plazo de 3 días útiles.

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

Capítulo III numeral 9: Se precisa que la aprobación del cambio de personal por parte del Supervisor del Departamento de Servicio y Atención a Usuarios tendrá un plazo de 3 días útiles.

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	16:27:22

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

Se indica: no demostrar el manejo de alguno de los factores determinantes para la ejecución adecuada del servicio como: responsabilidad, respeto a los usuarios, criterio para el desarrollo de actividades asignadas, vocación de servicio, trabajo en equipo, proactividad, tolerancia e iniciativa. ¿cómo se demostrará que se efectivamente no se demuestra manejo de alguno de los factores indicados y si los mismos serán los únicos o queda a criterio subjetivo del BCRP considerar cualquier otro?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 9 **Literal:** NO **Página:** 35
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los puntos 5,1,1 y 5,1,2 indican las funciones que tendrán que realizar el personal de Nivel 1 y 2, e indica que por parte del BCRP habrá un coordinador con quien se realizará coordinaciones sobre las atenciones y también supervisará las actividades realizadas por los especialistas así como la revisión de las encuestas realizadas después de cada atención. Esto se demostrara si el coordinador del BCRP comunica reiteradamente (mas de dos veces) el incumplimiento de los factores al gestor de servicio del contratista.

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

Capitulo III numeral 9: Se precisa que el coordinador del BCRP demostrará el incumplimiento de los factores para la ejecución del servicio por parte del personal asignado al servicio al comunicar el incumplimiento al gestor del servicio del contratista reiteradamente (mas de tres veces).

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	16:27:22

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:

Se aplicará penalidad por cada cambio de personal sin la debida autorización de BCRP.¿esto aplicará tambien para la Fase preoperativa de 60 días?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11 Literal: NO Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el Capitulo III numeral 5.6.1 ee indica que la fase preoperativa (60 días calendario) será el periodo de transición de entrada (marcha blanca), entendiéndose que se operará sin aplicación de penalidades por incumplimiento de los niveles de servicio acordado.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	16:27:22

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

Se aplicará penalidad por cada cambio de personal sin la debida autorización de BCRP. ¿esto aplicará en caso que el cambio deba realizarse antes de la misma? ¿en este caso como sería el procedimiento?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11 Literal: NO Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el capitulo III numeral 5.11 ítem 1: Se aplicará penalidad por cada cambio de personal sin la debida autorización de BCRP. El monto de la penalidad indicada se aplicará por cada día transcurrido sin que BCRP apruebe el cambio. Salvo casos especiales debidamente acreditados como es el caso de salud, entre otros que imposibiliten prever la situación del cambio del personal, para lo cual EL CONTRATISTA deberá comunicar a BCRP dentro de las 48 horas luego de sucedido el acontecimiento. La aprobación se realizará en un plazo de 3 días útiles tiempo en el cual no se aplicará penalidad.

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

Capítulo III numeral 9: Se precisa que la aprobación del cambio de personal por parte del Supervisor del Departamento de Servicio y Atencion a Usuarios tendrá un plazo de 3 días útiles tiempo en el cual no se aplicará penalidad.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	16:27:22

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

Favor confirmar que para el personal CLAVE cuya documentación es obligatoria al momento de la presentación de la oferta y sujeta a evaluación, que este perfil podría ser diferente al que inicie el servicio en la etapa pre-operativa, cumpliendo obviamente con los requisitos del perfil solicitados, sin que esto incurra en penalidad alguna para el Postor adjudicado, dado que cumpliría con lo solicitado.

Este es un requerimiento importante que lo confirmen dados tiempos del proceso en si, adjudicación e inicio del servicio podrían no asegurar que el personal presentado esté disponible en el momento necesario.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: NO Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en caso sea necesario el cambio de personal indicado en la oferta, se deberá comunicar al BCRP y el reemplazante deberá tener el mismo o mejor perfil que el solicitado en las Bases.

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

Capitulo III numeral 5.6.1: Se precisa que en caso sea necesario el cambio de personal indicado en la oferta, se deberá comunicar al BCRP y el reemplazante deberá tener el mismo o mejor perfil que el solicitado en las Bases.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20600432070	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	KRISATEC S.A.C.	Hora de envío :	14:33:01

Observación: Nro. 108

Consulta/Observación:

Principio de Libre Concurrencia y Competencia: En los procesos de contrataciones se incluirán regulaciones o tratamientos que fomenten la más amplia, objetiva e imparcial concurrencia, pluralidad y participación de postores.

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Según lo señalado en las Bases Estándar, EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, el postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente S/ 1 935 000 (Un millón novecientos treinta y cinco mil y 00/100 Soles

De acuerdo al principio citado solicitamos otorgar para la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD el beneficio de las MYPE, siendo el nuevo monto a acreditar un porcentaje del valor estimado.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B **Página:** 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación. En el numeral 49.6. del artículo 449 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado se indica lo siguiente: "Cuando en los procedimientos de selección para la contratación de bienes y servicios en general se incluya el requisito de calificación de experiencia del postor en la especialidad, la experiencia exigida a los postores que acrediten tener la condición de micro y pequeña empresa, o los consorcios conformados en su totalidad por estas, no podrá superar el 25% del valor estimado, siempre que el procedimiento de selección o ítem respectivo, por su cuantía, corresponda a una Adjudicación Simplificada.¿ En este caso el procedimiento de selección, por su cuantía corresponde a un Concurso Público por lo que no aplica el beneficio para las MYPES.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20600432070	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	KRISATEC S.A.C.	Hora de envío :	14:33:01

Observación: Nro. 109

Consulta/Observación:

Principio de Libre Concurrencia y Competencia: En los procesos de contrataciones se incluirán regulaciones o tratamientos que fomenten la más amplia, objetiva e imparcial concurrencia, pluralidad y participación de postores.

De acuerdo al principio citado solicitamos que la nueva EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD sea un monto facturado acumulado equivalente S/. 1 500 000 (Un millón quinientos mil y 00/100 Soles

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación. Para la indagación de mercado se fijó un monto de experiencia mucho mayor al que se solicita en las Bases, obteniéndose pluralidad de postores que cumplían. Ese monto luego fue reducido aproximadamente a la mitad antes de la convocatoria para permitir una mayor participación.

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

null

Entidad convocante :BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura :CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

Confirmar si actualmente cuentan con una herramienta de desbloqueo de contraseña y usuario de AD

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que si se cuenta con una herramienta de desbloqueo de cuentas en el AD.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

Cual es el tiempo de atención promedio en llamadas telefónicas y en atenciones remotas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el punto 5,1,1 indica que la atención promedio para las llamadas en 10 min, así mismo, para la atenciones remotas.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:

Confirmar que cantidad de aplicativos se tiene hoy en día y si es posible ajustar el catalogo de servicios a efectos de realizar una derivación automática.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se confirma. En la etapa preoperativa el BCRP proporcionará la información requerida por el CONTRATISTA.
"

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 113

Consulta/Observación:

Cuál es el alcance que se solicita en la atención a aplicativos de la MDA?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.1.1 **Página:** 20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El soporte a aplicaciones solo abarca el apoyo en su acceso y en el caso del soporte funcional de aplicaciones se coordina su solución con el área del BCRP encargada tal como se indica en el punto 5.1.1, numeral 10.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:

Confirmar que el BCRP será responsable de brindar las herramientas y licencias para el Servicio: ITSM Aranda, MS Teams, control remoto, herramienta de gestión de inventarios, entre otros

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. En el numeral 5.3.3 del Capítulo III se indica que El BCRP proporcionará acceso al software de mesa de ayuda, así también se brindará acceso a los softwares de Gestión de Inventario y de despliegue de software además de una licencia de software de análisis de datos.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:

Dice: "El BCRP promueve entre los usuarios las facilidades para la toma de control remoto de estaciones. Sin embargo, EL CONTRATISTA deberá informar al coordinador designado por el BCRP aquellas incidencias y requerimientos en la que los usuarios no permitieran dichas acciones."

Sírvase confirmar que cuando suceda este tipo de eventos estos tickets no serán parte del calculo del nivel de servicio

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como se indica en el punto 5.1.1: En los casos de incidencias no resueltas a través del control remoto, por negativa del usuario, no serán tomadas en cuenta para la medición de indicadores de resolución del Primer Nivel. Estas situaciones deberán ser informadas inmediatamente al coordinador designado del BCR

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

null

Entidad convocante :BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura :CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 116

Consulta/Observación:

Por favor, especificar cuáles son los "enlaces de autoservicio" con los que cuenta EL BCRP para el servicio de MDA

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El enlace de autoservicio hace referencia al software de Aranda Service Desk del usuario, e donde el usuario podrá generar sus solicitudes e incidencias, así como revisar los artículos referente a atenciones similares.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 117

Consulta/Observación:

Confirmar que la central telefónica cuenta con dashboard o reportes configurados para la revisión de métricas del servicio?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. Actualmente se utiliza el Cisco Unifed CM Administrator con el cual se puede obtener reportes para los fines necesarios.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 118

Consulta/Observación:

Confirmar que MSTeams cuenta con mecanismos para descargar información y analizar métricas del servicio mensuales?, ejemplo, reporte de llamadas por teams.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Actualmente MS Teams no esta configurado para descarga de información como reporte de llamadas.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 119

Consulta/Observación:

Se entiende que el servicio N2 se realizará remotamente en las 7 sucursales. Confirmar qué sucede en caso la atención no pueda cerrarse remotamente y se necesite una atención presencial de acuerdo a la problemática de la atención?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el caso de la atención a las sucursales, cuando no se encuentre solución en forma remota, el coordinador del BCRP coordina con la sucursal la contratación de un servicio externo para atención presencial y en coordinación con el servicio N2 de la oficina principal dar solución al incidente.

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

Capítulo III, numeral 5.1.2: Se precisa que en el caso de la atención a las sucursales, cuando no se encuentre solución en forma remota, el coordinador del BCRP coordina con la sucursal la contratación de un servicio externo para atención presencial y en coordinación con el servicio N2 de la oficina principal dan solución al incidente.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 120

Consulta/Observación:

Confirmar que los usuarios a los que se atiende a domicilio cuentan con las herramientas habilitadas para tomar control remoto y acceder a las llamadas telefónicas hacia la MDA

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los usuarios que se encuentran en labores remotas, cuentan con Ms teams para las llamadas y asistencia remota. Como complemento se tiene habilitada TeamViewer para soporte remoto a usuario en su domicilio.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 121

Consulta/Observación:

Confirmar que el BCRP cuenta con soporte de ARANDA para realizar mantenimiento o adecuaciones al aplicativo de modo que el PROVEEDOR pueda recomendar mejoras para el servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el BCRP cuenta con el servicio y mantenimiento de Aranda, el cual se renueva anualmente. Contando con soporte para mantenimiento y mejoras, solicitadas por el encargado del BCRP.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 122

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar si actualmente se encuentran configurados flujos de aprobación sobre el ITSM; indicar que procesos están configurados y son usados por el BCRP

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.1.2 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. Actualmente los flujos de aprobación sobre el ITSM se encuentran configurados así como los procesos de registro y asignación, notificación, escalamiento, medición de SLAs y gestión de encuestas.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 123

Consulta/Observación:

Dice: "En forma adicional a la solución del incidente, deberá detectar e informar oportunamente al gestor de servicios del BCRP observaciones sobre la existencia de software no autorizado, equipos no inventariados, instalación no autorizada de componentes de hardware, y daños en los equipos de cómputo. Así mismo, el gestor de servicios del BCRP proveerá la lista de software y hardware no autorizado al Contratista y brindará la autorización necesaria para realizar la desinstalación del mismo en caso se estime conveniente."

Por favor, confirmar si se cuenta con alguna herramienta software que permita la detección de SW no autorizado por la empresa.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se cuenta con herramientas de buque da y desinstalación de software instalados en equipos, como el System Center Configuration Manager y Asset explorer.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 124

Consulta/Observación:

Dice: "Verificar que el software antivirus se encuentre instalado y actualizado."
Confirmar la frecuencia de revisión; se tendrá acceso a alguna consola de administración de antivirus o como se espera que se realice esta actividad?

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.1.2 **Página:** 22
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se contará con acceso a la plataforma de antivirus para realizar esas tareas. Esta tarea se realiza en coordinación con el área de Ciberseguridad

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 125

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar que se cuenta con una herramienta de gestión de activos desplegada y actualizada al 100%

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como se indica en el punto 5.2.1 se cuenta con herramientas de gestión de inventario como Asset Explorer Manager y System Center Configuration Manager, estas herramientas cuentan con un cliente instaladas y actualizadas al 100% en todas las estaciones de trabajo conectadas al dominio del Banco.

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

null

Entidad convocante :BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura :CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 126

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar que los traslados de equipos serán responsabilidad de BCRP

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. El traslado de equipos será responsabilidad del BCRP.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 127

Consulta/Observación:

Dice: "Realizar por lo menos un inventario anual al barrido a los equipos microinformáticos (PC o desktop) descritos en el alcance del servicio."

Por favor, compartir el inventario de equipos por tipo y sede y el tiempo en el que se debe realizar este inventario físico anual

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la cantidad de activos por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales. El tiempo para realizar el inventario anual será de 15 días.

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

"Capítulo III numeral 5.4:

Se precisa que la cantidad de activos por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales.

Capítulo III numeral 5.1.3: se precisa que el plazo para realizar el inventario anual es de 15 días."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 128

Consulta/Observación:

Dice: "Coordinar cuando se requiera con personal tercerizado que brinda servicios en el Banco, sobre los trabajos con los equipos de cómputo y aplicaciones con el fin de realizar mantenimientos preventivos de los equipos de la cobertura."

Confirmar la frecuencia y cantidad de mantenimientos preventivos que deben de estar incluidos en el servicio, además informar la cantidad de equipos por tipo y sede del alcance del servicio

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los mantenimientos preventivos son coordinados de acuerdo al requerimiento y se estima en dos veces al año. Se precisa que la cantidad de activos por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales.

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

"Capítulo III numeral 5.4:
Se precisa que la cantidad de activos por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales.
Capítulo III numeral 5.1.3: se precisa que el plazo para realizar el inventario anual es de 15 días."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 129

Consulta/Observación:

Confirmar que todos los reportes que se solicitan la fuente de datos es el ITSM y existen actualmente y que pueden ser automatizados

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.4 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los reportes se realizan a través de la plataforma Query Manager y pueden ser automatizados.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 130

Consulta/Observación:

Confirmar si el módulo de encuestas actualmente se encuentra configurado y esta operativo para la necesidad del servicio?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.4 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el reporte de encuestas se encuentra ya configurado en el Query Manager y se envía a los usuarios cuando se de como solucionado el ticket.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 131

Consulta/Observación:

Se encuentran actualizados los CIs en el ITSM para poder identificar los tickets por CI?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1.4 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Actualmente no se identifican los tickets por CI en el ITSM. Los CIs se encuentran actualizados en el Sistema ERP del BCRP que no esta integrado con el ITSM

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 132

Consulta/Observación:

Ambos softwares se encuentra integrados y poseen información normalizada?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.2.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Actualmente ambos softwares no se encuentran integrados.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 133

Consulta/Observación:

Confirmar que el despliegue de parches de seguridad y aplicaciones no es parte del presente servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.2.1 **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como indica el punto 5.1.2, numeral 10, el Nivel 2 realizará instalaciones de software y aplicaciones según corresponda y/o pedido del BCRP. Así también se podrá realizar a despliegues de parches de seguridad relacionados a los equipos PC y/o laptop.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 134

Consulta/Observación:

Confirmar que el IVR actual cubre las necesidades del servicio y de ser necesario modificarlo , el BCRP asumirá los costos del mismo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.2.2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Actualmente el BCRP no cuenta con un IVR configurado.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 135

Consulta/Observación:

Confirmar que la información que actualmente guarda esta central puede ser facilitada para la construcción de tableros de control

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.2.2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la gestión de la central telefónica del Banco tiene la capacidad de generar reportes y puede ser facilitada para la construcción de tableros de control.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 136

Consulta/Observación:

Confirmar si se llevará la gestión de activos de cada oficina en provincia? de ser positivo señalar la cantidad de equipos en provincia y se es necesario realizar inventario físico en provincia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.3.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El control de inventario anual se realizará al año siguiente del inicio del contrato (fase operativa). El control de inventario se realizará anualmente, entregándose al finalizar del contrato el ultimo inventario realizado. El control de inventario corresponde a todas las sedes de Lima y en el caso de provincia (Sucursales) no es obligatorio el inventario físico pudiendo realizarse de manera remota con las herramientas de inventario brindadas.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 137

Consulta/Observación:

Por favor, informar si el canal chat es un método de contacto habilitado para el reporte de solicitudes a la mesa de ayuda, en caso de ser afirmativo, qué plataforma de chat utilizan? Se pueden extraer reportes estadísticos de este canal?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.4 **Página:** 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El chat de de MS teams solo será un medio para la generación de ticket en el Aranda Service Desk

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 138

Consulta/Observación:

Por favor, compartir la planilla de tickets (sábana) del servicio que incluya los canales de atención, grupos resolutores, categorías, tipo de atención, etc.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.4 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma por ser información confidencial. En la etapa preoperativa el BCRP proporcionará la información requerida por el CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 139

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que las herramientas de software que proporciona el BCRP contemplan la funcionalidad y están implementadas para realizar el control deseado de licencias de software; en caso de no se positivo , sírvase aclarar cómo se realizará el control

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.4 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como se menciona en el punto 5,2,1, software de gestión de inventario, el BCRP cuenta con el software Asset Explores Manager v7,2 y el software System Center Configuración Manager.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 140

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar cuál es la condición de pago, 30 días a mes vencido?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.6.3 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. El pago mensual se realizará luego de realizado el servicio y previa conformidad del BCRP tal como se indica en el numeral 5.14 del capítulo III.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 141

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar si el total de meses incluyendo la etapa de transición y post operativa con 36 meses, o son 38 meses incluyendo la etapa de transición

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.6.3 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como se indica en el punto 5.6.1 y 5.6.2: La etapa pre operativa o transición es de 2 meses abriendo paso a la etapa operativa que es de 36 meses, haciendo un total de 38 meses.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 142

Consulta/Observación:

Confirmar la cantidad actual de N1 y N2 asignado al servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.10 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente se cuenta con 2 Personas de Mesa de Ayuda Nivel 1 y 7 en Nivel 2.

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

"Capítulo III, Numeral 3 de las Bases

Se precisa que actualmente se cuenta con 2 Personas de Mesa de Ayuda Nivel 1 y 7 en Nivel 2."

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 143

Consulta/Observación:

Entregar sabana de tickets 12 últimos meses, sábana de llamadas, tmo y tiempo de espera de las llamadas

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.10 **Página:** 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma la información de sábana de tickets por ser información confidencial. En la etapa preoperativa el BCRP proporcionará la información requerida por el CONTRATISTA. En el caso de tiempo promedio de espera de llamadas en 5 minutos

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 144

Consulta/Observación:

Sírvase indicar cual es la cantidad de N1, n2 , supervisores , coordinadores y gestores conforman el servicio actual

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.10 **Página:** 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente se cuenta con 2 Personas de Mesa de Ayuda Nivel 1 y 7 en Nivel 2. No se cuenta con supervisores o coordinadores, la Jefatura se encarga de la gestión del servicio.

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

"Capítulo III, Numeral 3 de las Bases

Se precisa que actualmente se cuenta con 2 Personas de Mesa de Ayuda Nivel 1 y 7 en Nivel 2."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 145

Consulta/Observación:

Se indica en los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal clave:
- Supervisor de mesa de ayuda: (Certificación ITIL v3 o superior, Cursos de Power BI (deseable)), de acuerdo con lo indicado en el numeral 6 de los Términos de Referencia.

Consulta: Debido a que el curso Power BI está en la condición de (deseable) es decir no obligatorio, sírvase confirmar que para la firma de contrato solo bastará presentar la certificación ITIL v3 o superior para el Supervisor de mesa de ayuda.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: i) Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La herramienta de Power Bi es utilizada con la finalidad de analizar los datos de los ticket y para la toma de decisiones, si bien esta catalogado como deseable se recomienda contar con conocimientos de uso como indica el punto 6. Sin embargo al tener la condición de deseable, no es un requisito indispensable por lo tanto no es de presentación obligatoria.

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

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 146

Consulta/Observación:

Se indica en los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal clave:
- Gestor de inventario: (Gestión de inventario, Cursos en Asset Explorer (deseable); Cursos en System Center Configuration Manager (deseable); Cursos en Power BI (deseable)

Consulta: Debido a que el Cursos en Asset Explorer; Cursos en System Center Configuration Manager y Cursos en Power BI están en la condición de (deseables) es decir no obligatorios, sírvase confirmar que para la firma de contrato solo bastará presentar un curso en Gestión de Inventario para el Gestor de Inventario.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** i) **Página:** 16
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Es conforme, como indica el capítulo III numeral 2.3
Gestor de inventario: (Gestión de inventario, Cursos en Asset Explorer (deseable); Cursos en System Center Configuration Manager (deseable); Cursos en Power BI (deseable). El tener la condición de deseable, significa que no es un requisito indispensable por lo tanto no es de presentación obligatoria."

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

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 147

Consulta/Observación:

SUPERVISOR DE MESA DE AYUDA

Grado de Bachiller Universitario en Ingeniería de: Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

Consulta: Con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicitan que se acepten Bachilleres en las especialidades de:

Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes y/o Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o Ingeniería Informática y de Sistemas y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Seguridad Informática y/o Ingeniería de Estadística e Informática y/o Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación y/o Ingeniería de Sistemas Computacionales y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería Empresarial y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas Empresariales y/o Ingeniería Empresarial y de Sistemas y/o Administración y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ingeniería Industrial y de Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y Computación y/o Ingeniería de Controles Industriales y Electrónica y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Telemática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión y/o Ingeniería Eléctrica y/o Ingeniería Electricista.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** A.1 **Página:** 37
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que se considerará grado de bachiller en Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes y/o Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o Ingeniería Informática y de Sistemas y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Seguridad Informática y/o Ingeniería de Estadística e Informática y/o Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación y/o Ingeniería de Sistemas Computacionales y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería Empresarial y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas Empresariales y/o Ingeniería Empresarial y de Sistemas y/o Administración y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ingeniería Industrial y de Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y Computación y/o Ingeniería de Controles Industriales y Electrónica y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Telemática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión y/o Ingeniería Eléctrica y/o Ingeniería Electricista."

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

Capítulo III numeral 3.2 se precisa que se integrará en las bases.

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 148

Consulta/Observación:

GESTOR DE INVENTARIO

Grado de Bachiller Universitario en Ingeniería de: Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

Consulta: Con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicitan que se acepten Bachilleres en las especialidades de:

Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes y/o Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o Ingeniería Informática y de Sistemas y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Seguridad Informática y/o Ingeniería de Estadística e Informática y/o Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación y/o Ingeniería de Sistemas Computacionales y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería Empresarial y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas Empresariales y/o Ingeniería Empresarial y de Sistemas y/o Administración y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ingeniería Industrial y de Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y Computación y/o Ingeniería de Controles Industriales y Electrónica y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Telemática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión y/o Ingeniería Eléctrica y/o Ingeniería Electricista.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** A.1 **Página:** 37
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que se considerará grado de bachiller en Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes y/o Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o Ingeniería Informática y de Sistemas y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Seguridad Informática y/o Ingeniería de Estadística e Informática y/o Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación y/o Ingeniería de Sistemas Computacionales y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería Empresarial y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas Empresariales y/o Ingeniería Empresarial y de Sistemas y/o Administración y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ingeniería Industrial y de Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y Computación y/o Ingeniería de Controles Industriales y Electrónica y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Telemática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión y/o Ingeniería Eléctrica y/o Ingeniería Electricista."

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

Capítulo III numeral 3.2 se precisa que se integrará en las bases.

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 149
Consulta/Observación:
Formación Académica del Especialista en Soporte Técnico N1 y N2

Consulta: Con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicitan que se acepten Bachilleres en las especialidades de:
Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes y/o Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o Ingeniería Informática y de Sistemas y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Seguridad Informática y/o Ingeniería de Estadística e Informática y/o Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación y/o Ingeniería de Sistemas Computacionales y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería Empresarial y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas Empresariales y/o Ingeniería Empresarial y de Sistemas y/o Administración y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ingeniería Industrial y de Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y Computación y/o Ingeniería de Controles Industriales y Electrónica y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Telemática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión y/o Ingeniería Eléctrica y/o Ingeniería Electricista.

O Técnico titulado en Computación e Informática y/o redes y comunicaciones de datos

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 7 **Página:** 34
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:
"Se precisa que se considerará grado de bachiller en Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes y/o Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o Ingeniería Informática y de Sistemas y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Seguridad Informática y/o Ingeniería de Estadística e Informática y/o Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación y/o Ingeniería de Sistemas Computacionales y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería Empresarial y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas Empresariales y/o Ingeniería Empresarial y de Sistemas y/o Administración y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ingeniería Industrial y de Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y Computación y/o Ingeniería de Controles Industriales y Electrónica y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Telemática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión y/o Ingeniería Eléctrica y/o Ingeniería Electricista.

Además de Técnico titulado en Computación e Informática y/o redes y comunicaciones de datos"

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Capítulo III numeral 3.2 se precisa que se integrará en las bases.

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 150

Consulta/Observación:

Con referencia a los cursos y/o talleres y/o Diplomados del Gestor de Inventarios

Consulta. Confirmar de cuantas horas debe ser el curso de Gestión de Inventario

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 6 **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El numero de horas de los cursos y/o talleres y/o Diplomados del Gestor de inventario deseable es no menor a 6 horas.

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

Capitulo III numeral 6 REQUERIMIENTOS AL POSTOR RESPECTO DEL PERSONAL CLAVE: Curso de Gestión de inventario con un mínimo de 6 horas lectivas

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 151

Consulta/Observación:

"Se indica documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal no clave (Soporte Técnico de equipos de cómputo y/o Ensamblaje y/o reparación de equipos de cómputo, con un mínimo de 24 horas lectivas, Conocimientos deseables redes y cableado estructurado), de acuerdo con lo indicado en el numeral 7 de los Términos de Referencia

Consulta: Debido a que los conocimientos de redes y cableado estructurado está en la condición de (deseables) es decir no obligatorio, sírvase confirmar que para la firma de contrato solo bastará presentar un curso en Soporte Técnico de equipos de cómputo y/o Ensamblaje y/o reparación de equipos de cómputo, con un mínimo de 24 horas lectivas

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: j) Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para la firma de contrato solo bastará presentar un curso en Soporte Técnico de equipos de cómputo y/o Ensamblaje y/o reparación de equipos de cómputo, con un mínimo de 24 horas lectivas. No es obligatorio presentar documentación para los cursos, seminarios u otros que figuran con la condición de deseables.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	15:56:39

Consulta: Nro. 152

Consulta/Observación:

Se indica: Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación 5 (Anexo N° 12).

Confirmar que el documento requerido es el Anexo N° 09

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: g) Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es correcto, se refiere al Anexo N° 9, Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación. Se hará la corrección en las Bases Integradas.

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

Capítulo III numeral 2,3, literal g). Se precisa que se corregirá: Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación (Anexo N° 09).

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:40:39

Consulta: Nro. 153

Consulta/Observación:

En las bases se menciona en el numeral 2.3 REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, literales i, j el término ¿Deseable¿.
CONSULTA: Favor confirmar que dichos requisitos los podrá tener el personal clave, pero que no son necesariamente obligatorios.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3, i, j **Literal:** 2.3, i, j **Página:** 16
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para perfeccionamiento del contrato solo bastará presentar los requisitos obligatorios en el capítulo III numeral 2.3 incisos i, j. No es obligatorio presentar documentación para los cursos, seminarios u otros que figuran con la condición de deseables.

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

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:40:39

Consulta: Nro. 154

Consulta/Observación:

5.2 SOFTWARE PARA EL SERVICIO

CONSULTA: Agradecemos por favor confirmar si la herramienta para el control remoto la proporcionara la entidad o debe considerarla el proveedor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: 5.2 **Página: 24**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como se indica en el numeral 5 (Atención Remota), El servicio de soporte remoto se realizara por la herramienta colaborativa Ms Teams, conexión remota (Remote desktop de windows), proporcionada por el BCRP. Como complemento se utiliza Teamviewer para soporte remoto a usuario en su domicilio.

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:40:39

Consulta: Nro. 155

Consulta/Observación:

5.4 ESTADISTICA ACTUAL

CONSULTA: Agradecemos por favor compartir los reportes mensuales de la central telefónica del 2023

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: 5.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma por ser información confidencial. En la etapa preoperativa el BCRP proporcionará la información requerida por el CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:40:39

Consulta: Nro. 156

Consulta/Observación:

5.4 ESTADISTICA ACTUAL

CONSULTA: Agradecemos por favor pueden confirmar la cantidad actual de recursos asignados por nivel de soporte (N1 y N2).

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.4 **Literal:** 5.4 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente se cuenta con 2 Personas de Mesa de Ayuda Nivel 1 y 7 en Nivel 2.

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

"Capitulo III, Numeral 3 de las Bases

Se precisa que actualmente se cuenta con 2 Personas de Mesa de Ayuda Nivel 1 y 7 en Nivel 2."

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:40:39

Consulta: Nro. 157

Consulta/Observación:

5.10 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SLAs),
CONSULTA: Agradecemos por favor confirmar:
¿ La cantidad de usuarios VIP y su ubicación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.10 Literal: 5.10 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los usuarios VIP representan el 4% del total de usuarios. Los usuarios VIP están ubicados en la Oficina Principal

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

"Capitulo III numeral 5.10
Se precisa que los usuarios VIP representan el 4% del total de usuarios
"

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:40:39

Consulta: Nro. 158

Consulta/Observación:

5.10 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SLAs),
CONSULTA: Agradecemos por favor confirmar:
¿ Por favor confirmar el tiempo máximo de espera para considerar una llamada como abandonada.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.10 **Literal:** 5.10 **Página:** 31
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que una llamada es considerada abandonada pasado los 60 segundos de espera.

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

Capítulo III numeral 5.10 Se precisa que una llamada es considerada abandonada pasado los 60 segundos de espera.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:40:39

Consulta: Nro. 159

Consulta/Observación:

6. REQUERIMIENTOS AL POSTOR RESPECTO DEL PERSONAL CLAVE

Supervisor de Mesa de Ayuda

- Perfil del Personal

Dado que solicitan: Grado de Bachiller en Ingeniería de: Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

CONSULTA: Para una mayor participación de postores, agradecemos confirmar que aceptarán para el cargo de Supervisor de Mesa de Ayuda a un Técnico Titulado en Computación e Informática, Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, en el Capitulo III numeral 6 se indica como mínimo grado de bachiller por ser personal clave, el cual debe contar con formación profesional ya que efectuará labores de gestión, supervisión y manejo de personal.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:40:39

Consulta: Nro. 160

Consulta/Observación:

6. REQUERIMIENTOS AL POSTOR RESPECTO DEL PERSONAL CLAVE

Gestor de Inventarios

- Perfil del Personal

Dado que solicitan: Grado de Bachiller en Ingeniería de: Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

CONSULTA: Para una mayor participación de postores, agradecemos confirmar que aceptarán para el cargo de Gestor de Inventarios a un Técnico Titulado en Computación e Informática, Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, en el Capitulo III numeral 6 se indica como minimo grado de bachiller por ser personal clave, el cual debe contar con formación profesional ya que efectuará labores de gestión, supervisión y manejo de personal.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:40:39

Consulta: Nro. 161

Consulta/Observación:

7. REQUERIMIENTOS AL CONTRATISTA RESPECTO DEL PERSONAL NO CLAVE ESPECIALISTA EN SOPORTE TÉCNICO N1 y N2

Perfil del Personal

Dado que solicitan Grado de Bachiller y/o Profesional Técnico Titulado en Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información o afines.

CONSULTA: Para una mayor participación de postores, agradecemos confirmar que aceptarán para el cargo de ESPECIALISTA EN SOPORTE TÉCNICO N1 y N2 a un Técnico Egresado en Computación e Informática, Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se considerará grado de Técnico Egresado en Computación e Informática, Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

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

Capitulo III numeral 7 Se precisa que se considerará grado de Técnico Egresado en Computación e Informática, Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	17:40:39

Consulta: Nro. 162

Consulta/Observación:

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

CONSULTA: Para una mayor participación de postores favor confirmar que se aceptarán los siguientes servicios como similares:

- ¿ Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos.
- ¿ Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles.
- ¿ Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios de la Solución de Emisión de Pasaporte Electrónico.
- ¿ Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Servidores, Storages, Blades / Librerías.
- ¿ Servicio de Soporte y/o Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Servidores.
- ¿ Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo.
- ¿ Prestación Principal - Mantenimiento Correctivo de Impresoras y Laminadoras.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** B **Literal:** B **Página:** 38
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que se aceptarán los servicios de:

- Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos.
- Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles.
- Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios de la Solución de Emisión de Pasaporte Electrónico.

"

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

"Capítulo III numeral 3.2 inciso B

Se precisa que se aceptarán los servicios de:

- Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos.
- Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles.
- Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios de la Solución de Emisión de Pasaporte Electrónico.

"

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 163

Consulta/Observación:

Por favor pueden compartir la distribución de ticket´s por tipo de canal?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1.1. Literal: Cap.III Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se cuenta con la información indicada ya que no se tiene implementada la identificación por canal, excepto el telefónico que aparece en el cuadro N° 5

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 164

Consulta/Observación:

Por favor pueden indicar como miden los SLA´s asociados al canal de teams?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.1.1.1. **Literal:** Cap.III **Página:** 21
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Actualmente los SLA's se miden de acuerdo los tiempos asignados de acuerdo a la categorías definida en el sistema de Aranda donde son ingresados.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 165

Consulta/Observación:

Por favor compartir el inventario de: pc´s, laptop´s, impresoras, digitalizador de imágenes, proyectores, tabletas, pantallas inteligentes y celulares, indicando: ubicación, fecha de renovación y fecha de próximo mantenimiento preventivo dentro del año (en caso aplique).

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.1.2. **Literal:** Cap.III **Página:** 22
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma por ser información confidencial. En la etapa preoperativa el BCRP proporcionará la información requerida por el CONTRATISTA.

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

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 166

Consulta/Observación:

En lo que respecta a la gestión de activos, se coordinará la gestión de garantías con algún tercero?. Por favor indicar los terceros con quienes se llevará una coordinación y/o gestión de garantías.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.1.2. **Literal:** Cap.III **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Gestor de inventarios coordinará directamente con el coordinador del BCRP con respecto a la gestión de garantías de los activos del BCRP.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 167

Consulta/Observación:

En relación a la gestión de inventario. Se debe considerar realizar un inventario físico inicial?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.1.3. **Literal:** Cap.III **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5.6.1 del Capítulo III se indica que el BCRP entregará al contratista la información de activos de hardware y software los cuales servirán de base para su actualización con el inventario anual requerido en el primer año de servicio. Por este motivo no se considera un inventario físico inicial por parte del contratista.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 168

Consulta/Observación:

Por favor confirmar que el banco proveerá y/o facilitará las siguientes herramientas para la gestión del servicio:

- ITSM Aranda Service Desk.
- Aranda Assest Explorer Manager.
- Power BI.
- Aranda Query Manager.
- System Center Configuration Manager

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: Cap.III Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Como se indica en el numeral 5.3.3 se confirma que el BCRP facilitará los accesos al software de mesa de ayuda, de gestión de inventario, despliegue de software y de análisis de datos. Estos software comprenden:

- ITSM Aranda Service Desk.
- Aranda Assest Explorer Manager.
- Power BI.
- Aranda Query Manager.
- System Center Configuration Manager"

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 169

Consulta/Observación:

Por favor confirmar que el banco se encargará de administrar y dar soporte a las herramientas que brindará para la gestión del servicio:

- ITSM Aranda Service Desk.
- Aranda Assest Explorer Manager.
- Power BI.
- Aranda Query Manager.
- System Center Configuration Manager

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.2. **Literal:** Cap.III **Página:** 24
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se confirma que el BCRP se encargará de administrar y dar soporte a las herramientas para la gestión del servicio:
- ITSM Aranda Service Desk.
- Aranda Assest Explorer Manager.
- Power BI.
- Aranda Query Manager.
- System Center Configuration Manager"

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

Capitulo III numeral 5.3.3: Se precisa que el BCRP se encargará de administrar y dar soporte a los software mencionados.

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 170

Consulta/Observación:

Qué herramienta brindará el banco para realizar soporte remoto del nivel 1?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2. Literal: Cap.III **Página: 24**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5 del capítulo III se precisa que la asistencia remota es telefónicamente o a través de la Herramienta colaborativa MS TEAMS que tiene la opción de compartir pantalla y realizar soporte remoto. Como complemento se utiliza Teamviewer para soporte remoto a usuario en su domicilio.

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 171

Consulta/Observación:

En qué herramienta tiene registrada la CMDDB el banco?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2. Literal: Cap.III Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. Actualmente el BCRP tiene registrada la CMDDB en la herramienta MSSQL.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 172

Consulta/Observación:

Qué integraciones existen entre sus herramientas?. Por ejemplo: Aranda Asset Explorer Desk con Service Now

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2. Literal: Cap.III Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Actualmente se ha integrado Aranda service desk y Aranda query manager.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 173

Consulta/Observación:

En relación a la penalidad N°2. Cuando indican que se aplicará penalidad por falta de equipo de comunicación móvil. A qué equipo móvil se refieren?, al del técnico de soporte o al que tiene el usuario?. Por favor aclarar y precisar en qué parte del RFP se detalla la cobertura de equipos móviles.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11. Literal: Cap.III Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se penalizará por cada técnico de soporte que no cuente con el equipo de comunicación móvil durante el horario de trabajo establecido en los TDR.

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

Capitulo III numeral 5.11 ítem 2: Se precisa que se penalizará por cada técnico de soporte que no cuente con el equipo de comunicación móvil durante el horario de trabajo establecido en los TDR.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 174

Consulta/Observación:

En relación a la penalidad N°3. Si están solicitando un servicio y no un manpower, por que penalizan al proveedor si el equipo no está completo temporalmente, si al final se garantiza cumplir con los niveles de servicio exigidos por la institución.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11. Literal: Cap.III Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor puede definir un numero de personas para el servicio de acuerdo con las estadísticas brindadas y lo podrá validar definiendo su cantidad en la etapa preoperativa para garantizar los niveles de servicio requeridos. La penalidad se aplica en la etapa operativa con la cantidad del personal ya definido.

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

Capitulo III numeral 5.11Item 3: Se precisa que se penalizará por no garantizar el cumplimiento del nivel de servicio. La penalidad será aplicada por cada hora acumulada.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 175

Consulta/Observación:

En relación a la penalidad N°3. En el caso de las sedes en donde se atenderá con técnicos a demanda o técnicos móviles, es decir, no serán técnicos residentes, por ejemplo la sede "Museo", se entiende que la penalidad no aplica por que no hay personal dedicado en sitio. Es correcto?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11. Literal: Cap.III Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en caso de los técnicos no se encuentran en la Oficina Principal debido a atención en otras sedes no aplica la penalidad descrita en capítulo III numeral 5.11 ítem 3.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 176

Consulta/Observación:

Confirmar que se aceptará como experiencia del "Supervisor de mesa de ayuda": tres años de experiencia o más en la gestión de servicios de TI, coordinador de mesas de ayuda, supervisor de mesas de ayuda, jefe de soporte, coordinador de soporte.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: Cap.III Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se considerará como experiencia del "Supervisor de mesa de ayuda" : tres años de experiencia o más en la gestión de servicios de TI, coordinador de mesas de ayuda, supervisor de mesas de ayuda, jefe de soporte, coordinador de soporte.

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

Capitulo III, numeral 6 se precisa que se considerará como experiencia del "Supervisor de mesa de ayuda" : tres años de experiencia o más en la gestión de servicios de TI, coordinador de mesas de ayuda, supervisor de mesas de ayuda, jefe de soporte, coordinador de soporte

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 177

Consulta/Observación:

Confirmar que los cursos que solicitan para el personal clave y no clave pueden ser cursos internos del centro de labor en su experiencia laboral.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: Cap.III Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. Los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos de cursos del personal clave y no clave deben ser emitidos por la institución educativa autorizada (de forma exclusiva si es certificación) o de ser el caso por el postor a nombre de la empresa en caso de ser capacitación interna.

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

Capítulo III, numeral 6: Se precisa que los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos de cursos del personal clave y no clave deben ser emitidos por la institución educativa autorizada (de forma exclusiva si es certificación) o de ser el caso por el postor a nombre de la empresa en caso de ser capacitación interna.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 178

Consulta/Observación:

En el caso de los técnicos de soporte N1 y N2, solicitan cursos de soporte técnico de equipos de cómputo y/o ensamblaje y/o reparación de equipos, así mismo conocimiento deseables de redes y cableado estructurado. En relación a estos requerimientos de conocimiento, ambos forman parte - en la mayoría de casos - de la currícula de la carrera técnica que llevó el especialista si su formación es "Técnico", para eso estudian una carrera técnica de "Técnico en informática y/o computación". Por favor confirmar que se podrá presentar como evidencia de conocimiento el syllabus del contenido de formación que llevó el técnico propuesto.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: Cap.III Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que si dentro se la malla curricular de la carrera técnica que llevó el personal no clave propuesto se indica haber llevado los cursos solicitados como requisitos, estos serán aceptados. En tal caso, podrán presentar la malla curricular de la carrera donde se evidencie que llevó el curso solicitado.

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

Capitulo III numeral 6: Se precisa que si dentro se la malla curricular de la carrera técnica que llevó el personal no clave propuesto se indica haber llevado los cursos solicitados como requisitos, estos serán aceptados. En tal caso, podrán presentar la malla curricular de la carrera donde se evidencie que llevó el curso solicitado.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 179

Consulta/Observación:

En relación al requerimiento de curso con 24 horas lectivas de Gestión de Servicios de TI solicitado para el "Gestor de inventarios" y el "Supervisor", por favor confirmar que se podrá presentar también como una segunda opción, el certificaio de itil foundation v3 o itil foundation 4 o el curso de 24 horas lectivas como mínimo, ambas certificaciones tienen una capacitación previa con vista de gestión de servicios de IT.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: Cap.III Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que será admitido como documento valido para cumplir con la acreditación del curso de 24 horas lectivas de Gestión de servicios de TI, la presentación del certificado ITIL Foundation v3 o v4, tanto para el Gestor de Inventarios, como del Supervisor.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 180

Consulta/Observación:

En relación a la formación del "Supervisor" y el "Gestor de Inventario" solicitan solo carrera universitaria. Al respecto en la mayoría de servicios de mesa de ayuda los profesionales con formación en carreras técnicas ocupan estos roles, cuentan con la formación técnica y de gestión que permite aprovechar la posición. Por favor considerar dentro de la formación las carreras técnicas en: computación y/o informática o afines.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: Cap.III Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, en el Capítulo III numeral 6 se indica como mínimo grado de bachiller por ser personal clave, el cual debe contar con formación profesional ya que efectuará labores de gestión, supervisión y manejo de personal.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 181

Consulta/Observación:

Se puede hacer una conexión entre el proveedor y el banco a través de VPN?.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: s/n Literal: s/l Página: s/n

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por temas de seguridad se ha visto conveniente no realizar ningún tipo de conexión VPN entre el proveedor y el BCRP

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 182

Consulta/Observación:

Que central telefónica utiliza el banco?.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: s/n Literal: s/l Página: s/n

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Actualmente el BCRP cuenta con una central telefónica de Cisco

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

Capítulo III numeral 5.2.2.: El BCRP cuenta con una central telefónica Cisco

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 183

Consulta/Observación:

Cuentan actualmente con una CMDB?. Si es así por favor compartir la cantidad de CI's y procesos relacionados

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: Cap.III Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. Actualmente el BCRP cuenta con un CMDB en MSSQL. En la etapa preoperativa el BCRP proporcionará la información requerida por el CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 184

Consulta/Observación:

Cuentan con un catálogo de servicios?. Por favor, compartir la lista de categorías y servicios que tienen publicado en su catálogo de servicios.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: Cap.III Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se cuenta con catálogos de servicios, pero estos son confidenciales. En la etapa preoperativa el BCRP proporcionará la información requerida por el CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 185

Consulta/Observación:

Cuál es el 80/20 de incidentes y el 80/20 de requerimientos que han solicitado los usuarios en promedio en los últimos seis meses?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: s/n Literal: s/l Página: s/n

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En la etapa preoperativa el BCRP proporcionará la información requerida por el CONTRATISTA. Sin embargo se puede estimar que el 80/20 de incidentes y requerimientos están relacionados a la gestión de accesos.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:00:01

Consulta: Nro. 186

Consulta/Observación:

Qué integraciones han desarrollado con Aranda Service Desk?.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: s/n Literal: s/l Página: s/n

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Actualmente se ha integrado Aranda service desk y Aranda query manager.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	18:38:18

Consulta: Nro. 187

Consulta/Observación:

Para el supervisor de Mesa de Ayuda se solicita capacitación y/o entrenamiento en cursos en Power BI (Deseable).
Sírvasse confirmar que al ser deseable no tiene la calidad de obligatorio. Por lo tanto será válido presentar un Supervisor de Mesa de ayuda que no cuente con cursos en Power BI.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: personal Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Es conforme, como indica el capítulo III numeral 6

- ¿ Gestión de Servicios de T.I, con un mínimo de 24 horas lectivas.
- ¿ Gestión de proyectos bajo el estándar PMBOK, con un mínimo de 24 horas lectivas.
- ¿ Certificación ITIL v3 o superior.
- ¿ Cursos en Power BI (Deseable).

Se precisa que lo que tiene la característica de deseable, no es de obligatorio cumplimiento."

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	18:38:18

Consulta: Nro. 188

Consulta/Observación:

Para el Gestor de Inventarios se solicita capacitación y/o entrenamiento en cursos en Asset Explorer (deseable), Cursos en System Center Configuration Manager y cursos en Power BI (Deseable). Sírvasse confirmar que al ser deseables no tienen la calidad de obligatorio. Por lo tanto será válido presentar un Gestor de Inventarios que no cuente con cursos en Asset Explorer, ni cursos en System Center Configuration Manager, ni cursos en Power BI.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: personal Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Es conforme, como indica el capítulo III numeral 6

- ¿ Gestión de Servicios de T.I, con un mínimo de 24 horas lectivas.
- ¿ Gestión de inventario
- ¿ Cursos en Asset Explorer (deseable)
- ¿ Cursos en System Center Configuration Manager (deseable)
- ¿ Cursos en Power BI (deseable)

Se precisa que lo que tiene la característica de deseable, no es de obligatorio cumplimiento."

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	18:38:18

Consulta: Nro. 189

Consulta/Observación:

Para los especialistas en soporte técnico N1 y N2 se solicita capacitación y/o entrenamiento: conocimientos deseables en redes y cableado estructurado. Sírvese confirmar que al ser conocimientos deseables no tienen la calidad de obligatorio. Por lo tanto será válido presentar Especialistas en Soporte N1 y N2 que no cuente con conocimientos en redes y cableado estructurado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: personal Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Es conforme, como indica el capítulo III numeral 6

¿ Soporte Técnico de equipos de cómputo y/o Ensamblaje y/o reparación de equipos de cómputo, con un mínimo de 24 horas lectivas.

¿ Conocimientos deseables redes y cableado estructurado.

Se precisa que lo que tiene la característica de deseable, no es de obligatorio cumplimiento."

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	18:38:18

Consulta: Nro. 190

Consulta/Observación:

Para los Perfiles de Supervisor de Mesa de Ayuda y Gestor de Inventarios se requiere que el personal asignado cuente con la siguiente formación profesional: Grado de Bachiller Universitario en: Ingeniería de Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información. Al respecto, agradeceremos a usted que también serán válidas las siguientes especialidades:

Licenciado en Computación o Bachiller Universitario en Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería Informática y de Sistema o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería Informática y Sistemas o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería de Sistemas e Industrial o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación.

Acápite de las bases : **Sección:** Específico **Numeral:** 3.2 **Literal:** a.1 **Página:** 37
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que se considerará las especialidades de Licenciado en Computación o Bachiller Universitario en Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería Informática y de Sistema o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería Informática y Sistemas o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería de Sistemas e Industrial o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación.
"

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

"Capítulo III numeral 3.2 se precisa que se considerará las especialidades de Licenciado en Computación o Bachiller Universitario en Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería Informática y de Sistema o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería Informática y Sistemas o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería de Sistemas e Industrial o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación.
"

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	18:38:18

Consulta: Nro. 191

Consulta/Observación:

Para el Perfil de Técnico del Servicio se requiere que el personal asignado cuente con la siguiente formación profesional: Técnico Titulado de las especialidades de: Sistemas o Computación e Informática o Electrónica. Al respecto, agradeceremos a usted que también serán válidas las siguientes especialidades:

Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones de Datos o Profesional Técnico en Computación o Profesional Técnico en Informática o Profesional Técnico en Computación y Sistemas o Profesional Técnico en Electrónica de Sistemas computarizados o Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones o Técnico Redes y Comunicaciones o Técnico en Administración y Sistemas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: B.1.1 Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se considerará las especialidades de Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones de Datos o Profesional Técnico en Computación o Profesional Técnico en Informática o Profesional Técnico en Computación y Sistemas o Profesional Técnico en Electrónica de Sistemas computarizados o Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones o Técnico Redes y Comunicaciones o Técnico en Administración y Sistemas.

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

Capitulo lo III numeral 3.1 Se precisa que se considerará las especialidades de Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones de Datos o Profesional Técnico en Computación o Profesional Técnico en Informática o Profesional Técnico en Computación y Sistemas o Profesional Técnico en Electrónica de Sistemas computarizados o Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones o Técnico Redes y Comunicaciones o Técnico en Administración y Sistemas.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	18:38:18

Consulta: Nro. 192

Consulta/Observación:

Sobre la gestión del parque informático del BCRP se indica:
Coordinar con el coordinador del BCRP de realizar los traslados de equipos y/o repuestos necesarios (equipos de backup) para cubrir una atención.
Favor de indicar si estos traslados serán por cuenta y cargo del BCRP o del CONTRATISTA tanto para las sedes de LIMA como para las Sucursales de darse el caso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1.3 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que todo traslado de equipos y/o repuestos serán realizados por el BCRP tanto en las sedes de Lima y Sucursales.

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

Capitulo III numeral 5.1 Se precisa que todo traslado de equipos y/o repuestos serán realizados por el BCRP tanto en las sedes de Lima y Sucursales.

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	18:38:18

Consulta: Nro. 193

Consulta/Observación:

Se indica puntualmente el software y version de los mismos como plataforma para el control de inventarios, se ha considerado brindar capacitación por parte del BCRP sobre dicho software, en caso el personal no esté familiarizado con esta plataforma?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: 5.2.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el Capitulo III numeral 5.6.1

Etapa Preoperativa (de transición de entrada) se indica que se establecerá lo siguiente:

¿ La transferencia de conocimiento de las aplicaciones en uso por los usuarios de BCRP, por parte del coordinador del BCRP al personal de EL CONTRATISTA.

¿ La entrega de información técnica y/o normativa disponible por parte de BCRP y que se requiera para la atención del servicio.

¿ Recepción de los activos (hardware y software) que administrará EL CONTRATISTA"

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	18:38:18

Consulta: Nro. 194

Consulta/Observación:

Se indica pafra el personal N1 y N2 manejo desaeable de la plataforma Aranda Service Desk, por favor confirmar que al ser este conocimiento deseable no tiene caracterísitica de obligatoria. Por lo que es válido presentar personal que no tengan conocimiento de esta herramienta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** 0 **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Es conforme, como indica el capitulo III numeral 6
¿ Soporte Técnico de equipos de cómputo y/o Ensamblaje y/o reparación de equipos de cómputo, con un mínimo de 24 horas lectivas.
¿ Conocimientos deseables redes y cableado estructurado.
Se precisa que lo que tiene la característica de deseable, no es de obligatorio cumplimiento."

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	19:02:25

Consulta: Nro. 195

Consulta/Observación:

Se solicita que el proveedor deberá contar con un modelo de eficiencia compartida o Torre de Calidad, es decir un pool de especialistas, que, si bien no están asignados al proyecto, aseguran el cumplimiento de los niveles de servicios, respecto a Calidad, Conocimiento y Problemas. Siendo ello así, favor confirmar que los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal clave y no clave que se solicitan con un mínimo de 24 horas lectivas, puedan ser impartidos y acreditados por tales especialistas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal clave y no clave deben ser emitidos por la institución educativa autorizada o de ser el caso por el postor a nombre de la empresa en caso de ser capacitación interna.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	19:04:56

Consulta: Nro. 196

Consulta/Observación:

en el literal i se indica:

Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal clave:

- Supervisor de mesa de ayuda: (Certificación ITIL v3 o superior, Cursos de Power BI (deseable)), de acuerdo con lo indicado en el numeral 6 de los Términos de Referencia.
- Gestor de inventario: (Gestión de inventario, Cursos en Asset Explorer (deseable); Cursos en System Center Configuration Manager (deseable); Cursos en Power BI (deseable)

Consulta: Confirmar que los cursos indicados como "deseable" no es obligatorio su presentación para el perfeccionamiento del contrato.

Acápíte de las bases : Sección: General **Numeral:** 2.3 **Literal:** j **Página:** 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Es conforme, en el Capítulo III numeral 2.3 inciso (i) indica Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal clave:

- Supervisor de mesa de ayuda: (Certificación ITIL v3 o superior, Cursos de Power BI (deseable)), de acuerdo con lo indicado en el numeral 6 de los Términos de Referencia.
- Gestor de inventario: (Gestión de inventario, Cursos en Asset Explorer (deseable); Cursos en System Center Configuration Manager (deseable); Cursos en Power BI (deseable)

No es obligatorio presentar documentación para los cursos, seminarios u otros que figuran con la condición de deseables.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	19:04:56

Consulta: Nro. 197

Consulta/Observación:

el literal j) indica:
Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal no clave (Soporte Técnico de equipos de cómputo y/o Ensamblaje y/o reparación de equipos de cómputo, con un mínimo de 24 horas lectivas, Conocimientos deseables redes y cableado estructurado), de acuerdo con lo indicado en el numeral 7 de los Términos de Referencia
Consulta: Confirmar que los conocimientos "deseables" no es obligatorio su acreditación para el perfeccionamiento del contrato

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.3 Literal: j Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Es conforme, en el Capítulo III numeral 2.3 inciso (j) indica Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal no clave (Soporte Técnico de equipos de cómputo y/o Ensamblaje y/o reparación de equipos de cómputo, con un mínimo de 24 horas lectivas, Conocimientos deseables redes y cableado estructurado), de acuerdo con lo indicado en el numeral 7 de los Términos de Referencia
No es obligatorio presentar documentación para los cursos, seminarios u otros que figuran con la condición de deseables.
"

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

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	19:04:56

Consulta: Nro. 198

Consulta/Observación:

El literal 1 indica:
Proporcionar ayuda al usuario a fin de solucionar telefónicamente y/o con el apoyo de la herramienta de control remoto, la mayor parte de los incidentes reportados.
Consulta: Confirmar que la entidad proveerá la herramienta de control remoto para la atención de las incidencias.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.1.1 **Literal:** 1 **Página:** 20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5 del capítulo III se precisa que la asistencia remota es telefónicamente o a través de la Herramienta colaborativa MS TEAMS que tiene la opción de compartir pantalla y control remoto que será proporcionada por el BCRP. Como complemento se utiliza Teamviewer para soporte remoto a usuario en su domicilio.

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	19:04:56

Consulta: Nro. 199

Consulta/Observación:

Se indica:
El BCRP cuenta con una central telefónica y teléfonos IP asignados al personal, por lo cual el proveedor deberá considerar la definición del flujo de llamadas en los equipos telefónicos que le asignará el BCRP para la implementación y buen servicio de atención de la Mesa de Ayuda, sin que esto implique costo alguno al BCRP.
Consulta: Detallar las actividades esperadas que hace referencia al flujo de llamadas "considerar la definición del flujo de llamadas en los equipos telefónicos que le asignará el BCRP"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: 5.2.2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el numeral 5.2.2 se precisa:
El proveedor deberá considerar la definición del flujo de llamadas en los equipos telefónicos que le asignará el BCRP para la implementación y buen servicio de atención de la Mesa de Ayuda. Las actividades esperadas son proponer la cantidad de anexos a requerir para las atenciones telefónicas, los saltos de llamadas cuando los anexos están ocupados y la definición de anexos por tipo de caso."

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	19:04:56

Consulta: Nro. 200

Consulta/Observación:

Al iniciar el servicio EL CONTRATISTA deberá realizar un informe sobre el servicio, el cual debe incluir como mínimo lo siguiente:

- ¿ Inventario de equipos de cómputo;
- ¿ Inventario de herramientas para soporte técnico

Consulta:Confirmar si las herramientas para soporte técnico (No software) serán provistas por la entidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.9 Literal: Entregabl2 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el capitulo 3 numeral 5.3.3 se indica que el BCRP proporcionará al CONTRATISTA el espacio físico, los muebles, computadoras, la conexión a la red y acceso a los servidores del sistema de Mesa de Ayuda, de ser el caso. Asimismo se menciona que el BCRP proporcionará acceso al software de mesa de ayuda, acceso a los softwares de Gestión de Inventario y de despliegue de software además de una licencia de software de análisis de datos. El contratista deberá proveer de todas las herramientas necesarias adicionales para poder brindar atención de soporte."

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	19:04:56

Observación: Nro. 201

Consulta/Observación:

Entregable Mensual, se indica: Se presentará hasta los cinco (5) días calendario posteriores de culminado el mes del servicio.
En el SLA 7 pagina 32 indica : Se considera el envío del Informe en formato electrónico dentro de los 10 primeros días útiles del mes siguiente.

La presentación del Informe físico podrá tomar un (01) día útil adicional
Observamos que para el mismo informe se tiene tiempos de entrega distintos, agradeceremos confirmar los tiempos de entrega para los informes mensuales.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.9 **Literal:** Entr.Mensu **Página:** 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el entregable mensual se presentará en formato electrónico dentro de los 10 primeros días útiles del mes siguiente. La presentación del Informe físico podrá tomar un (01) día útil adicional

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

Capítulo III numeral 5.9 "entregable 2": Se precisa que el entregable mensual se presentará en formato electrónico dentro de los 10 primeros días útiles del mes siguiente. La presentación del Informe físico podrá tomar un (01) día útil adicional

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	19:04:56

Consulta: Nro. 202

Consulta/Observación:

Calculo de la penalidad 3:
1% UIT por cada hora adicional
pasada la tolerancia permitida
Consulta: confirma la "tolerancia permitida"

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.11 **Literal:** 3 **Página:** 32
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el Punto 9. Indica : ""En el caso de ausencia temporal (enfermedad, motivos personales, u otros) de cualquier personal que conforma un rol del servicio; el Proveedor deberá informar de inmediato explicando las razones de la ausencia y seguidamente deberá asignar personal suplente con el mismo perfil solicitado máximo en el lapso de 4 horas, con la finalidad de que el SERVICIO no se vea afectado.""
En tal sentido la tolerancia permitida será de 4 horas."

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

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20600414951	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	PLATINO247 S.A.C.	Hora de envío :	19:04:56

Consulta: Nro. 203

Consulta/Observación:

Por no cumplir con el horario de ingreso establecido por cada una de las sedes del BCRP. La penalidad será aplicada por cada puesto requerido y por cada hora acumulada que el equipo propuesto no este completo.

Consulta: Indicar cual es la tolerancia permitida para el horario de ingreso.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.11 **Literal:** 4 **Página:** 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el Capitulo III numeral 5.3.2 Horarios, se indica los horarios establecidos:

- 08:00 - 17:00 horas (turno1)
- 10:00 - 19:00 horas (turno2)

No se establece tolerancia de horario de ingreso salvo por algún motivo justificado o de fuerza mayor no atribuible al personal, en cuyo caso será de 30 minutos."

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 204

Consulta/Observación:

Se indica:
"Atender los requerimientos e incidentes de los usuarios internos, bajo un modelo de Mesa de Ayuda, incluyendo la solución, respuesta u orientación en las preguntas, dudas o problemas de los usuarios de los sistemas informáticos y/o servicios relacionados con las tecnologías de información del BCRP"

Por favor, confirme lo siguiente:
La Mesa de Ayuda (MDA) será responsable de recibir todas las llamadas relacionadas con los servicios de tecnología del banco. Por este motivo, es necesario que el banco comparta los procedimientos y la matriz de escalamiento para las aplicaciones o infraestructura que estén fuera del estándar, con el fin de canalizar las soluciones de manera efectiva.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En el capítulo III numeral 5.6.1 Etapa Preoperativa, tiene un plazo de duración de dos (2) meses calendario. Durante esta fase EL CONTRATISTA al que se adjudique la Buena Pro deberá cumplir con las condiciones requeridas para iniciar la prestación del servicio. Esta etapa no tiene costo para el BCRP.
En la misma se establecerá lo siguiente:
¿ La entrega de información técnica y/o normativa disponible por parte de BCRP y que se requiera para la atención del servicio. Esta documentación incluye los procedimientos y la matriz de escalamiento para las aplicaciones o infraestructura."

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

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 205

Consulta/Observación:

Se Indica:
El servicio de soporte brindado es vía teléfono, Herramienta colaborativa MS TEAMS y conexión remota y se realiza desde la Oficina Principal. Por temas de seguridad, el servicio se realizará desde las instalaciones de la Oficina Principal,

Consulta:
Favor de confirmar el BCRP será la responsable de entregar para uso del postor adjudicado, las herramientas colaborativa MS Teams, herramienta de conexión remota? así como las licencias necesarias durante toda la duración del servicio.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** . **Página:** 20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se confirma. En el numeral 5.3.3 del capítulo III se precisa que El BCRP proporcionará acceso al software de mesa de ayuda, así también se brindará acceso a los softwares de Gestión de Inventario y de despliegue de software además de una licencia de software de análisis de datos. Estas herramientas se brindan durante toda la duración del servicio. Se precisa que el BCRP proporcionará las licencias necesarias de MS TEAMS al personal asignado por el contratista"

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

"Capítulo III, Numeral 5.3.3
Se precisa que el BCRP proporcionará las licencias necesarias de MS TEAMS al personal asignado por el contratista"

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 206

Consulta/Observación:

Se Indica:
"La función principal del Primer Nivel de Soporte es recibir, administrar y controlar todas las incidencia"

Por favor, confirmar lo siguiente:
No incluye la compra de licencias, esto es responsabilidad del Banco

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El BCRP se responsabiliza de la compra de licencias requeridas para la implementación de la mesa de ayuda como las solicitadas por los usuarios

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 207

Consulta/Observación:

Se Indica:
"Proporcionar ayuda al usuario a fin de solucionar telefónicamente y/o con el apoyo de la herramienta de control remoto, la mayor parte de los incidentes reportadosa"

Por favor, confirmar lo siguiente:
El Banco proporcionará la herramienta de control remoto, y está cuenta con la licencia y soporte del fabricante vigente (Renovacion).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5 del capitulo III se precisa que la asistencia remota es telefónicamente o a través de la Herramienta colaborativa MS TEAMS que tiene la opción de compartir pantalla, cuenta con licencia y soporte vigente del fabricante. Como complemento se utiliza Teamviewer para soporte remoto a usuario en su domicilio.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 208

Consulta/Observación:

Se Indica:
"Proporcionar ayuda al usuario a fin de solucionar telefónicamente y/o con el apoyo de la herramienta de control remoto, la mayor parte de los incidentes reportadosa"

Por favor, confirmar lo siguiente:
La herramienta de control remoto esta disponible y funcionando en todos los dispositivos del usuario final.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los usuarios del BCRP cuentan la herramienta de MS Teams para realizar control remoto y la opción de compartir pantalla. Como complemento se utiliza Teamviewer para soporte remoto a usuario en su domicilio.

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

null

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 209

Consulta/Observación:

Se indica:

"Atención Remota

La atención remota al personal del BCRP se realizará a los usuarios de todas las sedes del BCRP incluyendo a las 7 sucursales ubicadas en las provincias de Piura, Trujillo, Iquitos, Cusco, Arequipa, Huancayo y Puno. El servicio de soporte brindado es vía teléfono, Herramienta colaborativa MS TEAMS y conexión remota y se realiza desde la Oficina Principal. Por temas de seguridad, el servicio se realizará desde las instalaciones de la Oficina Principal, por lo que las partes deberán firmar un contrato de comodato"

Por favor, confirme lo siguiente:

Con el fin de evitar confusiones entre los usuarios al solicitar soporte presencial, ¿podría confirmar si el área designada para el personal de la MDA es separada de la destinada al soporte N2?

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** . **Página:** 20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. El personal, tanto de Nivel 1 como de Nivel 2 tendrán un área compartida en uno de los ambientes de la Gerencia de Tecnologías de Información tal como se indica en la segunda cláusula del contrato de comodato (anexo 10).

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 210

Consulta/Observación:

Se indica:

"Atención Remota

La atención remota al personal del BCRP se realizará a los usuarios de todas las sedes del BCRP incluyendo a las 7 sucursales ubicadas en las provincias de Piura, Trujillo, Iquitos, Cusco, Arequipa, Huancayo y Puno. El servicio de soporte brindado es vía teléfono, Herramienta colaborativa MS TEAMS y conexión remota y se realiza desde la Oficina Principal. Por temas de seguridad, el servicio se realizará desde las instalaciones de la Oficina Principal, por lo que las partes deberán firmar un contrato de comodato"

Por favor, confirme lo siguiente:

En caso de que la demanda aumente y sea necesario agregar recursos adicionales, el banco proporcionará el espacio necesario para estos nuevos recursos, ya sea de manera temporal o permanente

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma. El BCRP entregará un ambiente de trabajo adecuado, seguro, iluminado y limpio para que pueda prestar el servicio objeto del contrato de manera que si se requiere mayor demanda se agregará recursos adicionales y el espacio necesario.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 211

Consulta/Observación:

Se indica:
"Realizar el desbloqueo y restablecer las contraseñas de red y aplicaciones del BCRP sincronizadas con la cuenta de red"

Sírvase a consultar que:
¿Esta actividad se llevará a cabo a través del Active Directory o se realizará utilizando alguna aplicación específica?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11 Literal: 7 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Toda actividad de desbloqueo de cuentas se realizará a través del Active directory, el cual esta sincronizado con las cuentas de las aplicaciones del BCRP.

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 212

Consulta/Observación:

Se indica:
"Ninguna llamada debe durar más de 10 minutos en la línea telefónica tratando de ser solucionada. De no ser posible solucionar la atención telefónicamente, esta se derivará al personal de Segundo nivel designado por el gestor de servicios del contratista. "

Por favor, confirme lo siguiente:
La plataforma de gestión de la central telefónica del Banco tiene la capacidad de generar este tipo de reportes. Además, necesitamos confirmar si tendremos acceso para exportar esta información en cualquier momento, lo que nos permitirá tomar las acciones correctivas necesarias.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la gestión de la central telefónica del Banco tiene la capacidad de generar reportes, lo cual podrá ser solicitado al personal de la central telefónica.

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 213

Consulta/Observación:

Se indica:
"El usuario podrá utilizar enlaces de autoservicio que lo ayudarán a solucionar un incidente por si mismo, reportar un incidente o registrar su requerimiento a través de los siguientes canales de atención"

Por favor, confirme lo siguiente:
El postor podrá actualizar o proponer mejoras en los procesos definidos en los enlaces de autoservicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1. Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. el postor no puede proponer otro esquema de modelamiento de servicio, pero el contratista sí. En el numeral 5.1.4.12 indica: El Supervisor de Mesa de Ayuda deberá proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda, Soporte N2 y gestión de inventarios.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 214

Consulta/Observación:

Se indica:
"El usuario podrá utilizar enlaces de autoservicio que lo ayudarán a solucionar un incidente por si mismo, reportar un incidente o registrar su requerimiento a través de los siguientes canales de atención"

Por favor, confirme lo siguiente:
El postor podrá actualizar o proponer mejoras en los procesos definidos en los enlaces de autoservicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2. Literal: 3 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. el postor no puede proponer otro esquema de modelamiento de servicio, pero el contratista sí. En el numeral 5.1.4.12 indica: El Supervisor de Mesa de Ayuda deberá proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda, Soporte N2 y gestión de inventarios.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 215

Consulta/Observación:

Se indica:
"Soporte técnico físico y lógico a incidencias que puedan ocurrir en las redes LAN para usuario final."

Por favor, confirme lo siguiente:
En los casos que impliquen cambios o reparaciones físicas, el banco coordinará para que el dispositivo sea enviado a Lima para su atención final.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2. Literal: 3 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se confirma que el BCRP será responsable del traslado de los equipos y dispositivos incluyendo el traslado a Lima desde las diferentes sedes.

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 216

Consulta/Observación:

Se indica:
"Realizar, luego de una intervención del proveedor de equipos (garantía vigente) o adquisiciones nuevas, la prueba de funcionamiento y control de calidad del equipo, antes de hacer entrega al usuario final"

Por favor, confirme lo siguiente:
- ¿Cuál sería la cantidad mensual de estos requerimientos?
- Además, ¿existe la posibilidad de alguna compra masiva de equipos durante la vigencia del contrato? En caso afirmativo, ¿cuál sería esta cantidad?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2 Literal: 12 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Este tipo de requerimientos es programado cada 3 años. Se tiene programado un cambio masivo de 500 equipos para el primer trimestre del año 2025.

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

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-BCRPLIM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el BCRP

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	23:46:57

Consulta: Nro. 217

Consulta/Observación:

Se indica:
" Realizar, luego de una intervención del proveedor de equipos (garantía vigente) o adquisiciones nuevas, la prueba de funcionamiento y control de calidad del equipo, antes de hacer entrega al usuario final"

Por favor, confirme lo siguiente:
Que el banco proporcionará el espacio adecuado tanto para llevar a cabo esta validación como para el almacenamiento de los equipos

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.2. Literal: 12 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el BCRP entregará un ambiente de trabajo adecuado para la validación y almacenamiento de los equipos

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