

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556436798	Fecha de envío :	07/08/2024
Nombre o Razón social :	ESPIRAL MICROSISTEMAS SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	14:57:50

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que serán aceptados herramientas con segmentación dinámica atreves de visibilidad de grupos, categorías, servicios u otros campos de clasificación del ticket, siendo esta una alternativa ventajosa para la explotación de métricas sin separar estas en múltiples instancias

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4.1.1 Literal: 1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la consulta porque lo que se busca es una herramienta que permita la gestión de multiples proyectos en instancias completamente independientes inclusive a nivel de administración que redunde en un mejor servicio para el FMV y que además, en caso que una instancia tenga algun problema técnico o deje de operar no afecte a las otras instancias en producción.

La segmentación dinamica simula la gestión de multiples proyectos a través de la visibilidad y agrupamiento de distintos campos pero en realidad es una sola instancia que en caso de tener algun desperfecto afecta a todos los proyectos que se hayan implementado."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556436798	Fecha de envío :	07/08/2024
Nombre o Razón social :	ESPIRAL MICROSISTEMAS SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	14:57:50

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Las características técnicas " No se aceptara emular multiproyectos a través del uso de reglas de visibilidad, No se aceptara un único proyecto donde se emule la separación de datos según estas reglas de visibilidad", se han incluido las siguientes especificaciones técnicas que solo son cumplidas por el fabricante Aranda Software por lo que, en aplicación de los principios que rigen las contrataciones del estado, solicitamos se sirvan desestimarlas o considerarse opcionales con la finalidad de promover la libertad de concurrencia, transparencia, igualdad de trato y competencia en este proceso

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4.1.1 Literal: 1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acepta lo solicitado en la consulta. Las características indicadas son cumplidas por otros fabricantes

Cabe precisar que hay otros fabricantes como Service Now y BMC que cuentan con esta característica técnica:
Service Now
<https://www.servicenow.com/latam/products/itsm.html>

BMC
<https://www.bmcsoftware.es/it-solutions/remedy-itsm.html>
"

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556436798	Fecha de envío :	07/08/2024
Nombre o Razón social :	ESPIRAL MICROSISTEMAS SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	14:57:50

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que será aceptado presentar herramientas certificada en PinkVerify como mínimo en 15 procesos ITIL cumpliendo mínimamente con 11 de las listadas en el requerimiento

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4.1.1 Literal: 1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque los procesos ITIL que solicitamos certificación son esenciales para garantizar una integración fluida y un rendimiento adecuado, alineado con nuestras operaciones actuales y futuras. Por tanto, se deberá presentar la certificación por los 12 procesos ITIL mínimos que se requieren para el servicio.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556436798	Fecha de envío :	07/08/2024
Nombre o Razón social :	ESPIRAL MICROSISTEMAS SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	14:57:50

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Las características técnicas "Proporcionar una aplicación móvil que permita a los agentes actualizar registros, coordinarse con compañeros de trabajo, realizar un seguimiento de las ubicaciones y que permita seguir trabajando aun cuando no se cuente con conexión a Internet. La sincronización de lo actuado se realizará cuando se recupere la conexión a Internet.", se han incluido las siguientes especificaciones técnicas que solo son cumplidas por el fabricante Aranda Software por lo que, en aplicación de los principios que rigen las contrataciones del estado, solicitamos se sirvan desestimarlas o considerarse opcionales con la finalidad de promover la libertad de concurrencia, transparencia, igualdad de trato y competencia en este proceso

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.1.1 Literal: 2.e Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que las características técnicas que mencionas se encuentra también en otras herramientas ITSM que ofrecen aplicaciones móviles para agentes con funcionalidades offline:

ServiceNow Mobile Agent: La aplicación móvil de ServiceNow permite a los agentes actualizar registros, coordinarse con compañeros de trabajo y realizar un seguimiento de ubicaciones, incluso sin conexión a Internet. Además, ofrece integración con canales como Zoom, Twilio, Slack y MS Teams1.

Mobile Reach: Mobile Reach proporciona aplicaciones avanzadas de ITSM para técnicos en campo, permitiéndoles trabajar de manera más eficiente y precisa. Sus aplicaciones son offline-capable y funcionan en smartphones, tablets y escáneres láser de códigos de barras2."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556436798	Fecha de envío :	07/08/2024
Nombre o Razón social :	ESPIRAL MICROSISTEMAS SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	14:57:50

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

"Las características técnicas ""g. Proporcionar una forma de configurar las programaciones de guardia y las políticas de escalamiento.

h. Proporcionar un espacio de trabajo dedicado para que los principales administradores de incidentes, gerentes de comunicación y grupos de resolución colaboren y realicen un seguimiento del trabajo.."" , se han incluido las siguientes especificaciones técnicas que solo son cumplidas por el fabricante Aranda Software por lo que, en aplicación de los principios que rigen las contrataciones del estado, solicitamos se sirvan desestimarlas o considerarse opcionales con la finalidad de promover la libertad de concurrencia, transparencia, igualdad de trato y competencia en este proceso"

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.1.1 Literal: G/H Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acepta lo solicitado en la consulta. Las características indicadas son cumplidas por otros fabricantes

Cabe precisar que hay otros fabricantes como Service Now y BMC que cuentan con esta característica técnica:
Service Now
<https://www.servicenow.com/latam/products/itsm.html>

BMC
<https://www.bmcsoftware.es/it-solutions/remedy-itsm.html>
"

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556436798	Fecha de envío :	07/08/2024
Nombre o Razón social :	ESPIRAL MICROSISTEMAS SUCURSAL DEL PERU	Hora de envío :	14:57:50

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que será aceptado que se presente métricas y reportería con la cantidad de registros atendidos y de forma opcional el establecer cuotas referenciales, puesto que el establecer cuotas sería contraproducente pudiendo esto impedir el correcto registro y atención de incidencias y/o peticiones del área usuaria

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4.1.1 Literal: 9 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta. Se precisará en las bases que será aceptado que se presente métricas y reportería con la cantidad de registros atendidos y de forma opcional el establecer cuotas referenciales.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En el ANEXO A, se muestran las estadísticas sobre el comportamiento de registro de los tickets a través de los canales de atención, pero no se muestra la estadísticas sobre la demanda u horas pico del servicio para la recepción de llamadas y/o correos. Agradeceremos se sirva proporcionar dicha información.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: XVIII Literal: ANEXO A Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente no poseemos un mecanismo de como medir ello. Se espera que con la nueva herramienta podamos tener esta trazabilidad.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Favor confirmar que el personal que tendrá la forma de trabajo MIXTO, tendrá ubicación en las oficinas a las que deberá presentarse eventualmente. Asimismo, sírvase confirmar donde estarán ubicados físicamente los 3 Analistas de Mesa de Ayuda, que deben ubicarse en las oficinas de FMV.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: ALCANCE Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el personal de trabajo MIXTO tendrán ubicación en la oficina pricipal del FMV en la que deberán presentarse eventualmente segun solicitud del FMV. Asimismo, se confirma que también los tres analistas de Mesa de Ayuda deberán ubicarse presencialmente en la Oficina principal del FMV ubicada en la Calle Amador Merino Reina 285 - San Isidro.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

No se especifica en el documento, si los Analista de Mesa de Ayuda tienen un tiempo de atención promedio en llamadas telefónicas y/o en atenciones remotas. Agradeceremos se sirva detallar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.5 Literal: NIVELES Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que durante la frase pre-operativa el Supervisor de Infraestructura determinará el tiempo de atención promedio.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Agradeceremos se sirva confirmar cuál es la cantidad o porcentaje (%) de tickets generados por cada canal de atención: llamadas, correo, herramienta.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: XVIII Literal: ANEXO A Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Actualmente no tenemos la trazabilidad de correos o llamada promedio, se espera que con la nueva herramienta se cuente con dicha metrica.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

En relación a la Gestión del Conocimiento, ¿actualmente esa gestión se viene realizando? ¿Es decir, se cuenta ya con artículos o temas definidos de ayuda para el usuario final?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: numeral 8 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se cuenta actualmente con la Gestion del conocimiento.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Para el Portal de Autoservicio, ¿actualmente se viene utilizando? ¿Es decir, el usuario final tiene la opción de autogestionarse su cuenta (cambio, desbloqueo)?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: numeral 10 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se cuenta actualmente con la opcion del Portal de Autoservicio.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

En relación a la integración con MS TEAMS, sírvase confirmar que el FMV proporcionará todas las licencias necesarias de MS Teams para el personal del postor.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 4.1.1 Literal: numeral 11 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el FMV proporcionará todas las licencias necesarias para MS TEAMS (Office E3 365) al personal en la etapa de operación a fin de realizar sus actividades.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Confirmar que el personal con Tipo de Atención MIXTO, tendrá ubicación en las oficinas a las que deberá presentarse eventualmente. Además, confirmar donde estarán ubicados los 3 Analistas de Mesa de Ayuda, que deben ubicarse en las oficinas de FMV.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.3 Literal: cobertura Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el personal de trabajo MIXTO tendrán ubicación en la oficina principal del FMV en la que deberán presentarse eventualmente segun solicitud del FMV. Asimismo, se precisa que también los tres analistas de Mesa de Ayuda deberán ubicarse presencialmente en la Oficina principal del FMV ubicada físicamente en la Calle Amador Merino Reina 285 - San Isidro.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Indicar cuál es el resultado de las encuestas actualmente y cuáles son las preguntas que se plantean a los usuarios.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.5.1 Literal: indicadres Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que el resultado de las encuesta es de un 99% de satisfacción sobre las atenciones realizadas. Las preguntas son las siguiente:

- El conocimiento del personal que lo atendió
- Indique su grado de satisfacción con el servicio de help Desk
- La Calidad de la llamada y cortesía del personal que lo atendió"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: iv Literal: alcanawe Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se atenderá a usuarios internos y externos. Los usuarios internos son personal del FMV y los usuarios externos son otras empresas de Gobierno, entidades técnicas y proveedores del FMV.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Agradeceremos se sirva confirmar en que formato (modelo) deben presentarse los entregables requeridos en las Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: VII Literal: ENTREGABLE Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se cuenta con un modelo específico para los entregables. Estos deberán ser elaborados por el proveedor tomando en cuenta lo requerido del contenido de cada entregable.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

En relación a los requisitos para el perfeccionamiento del contrato se solicita Ficha RUC - Constancia de Información Registrada (CIR) actualizado no mayor a 15 días. Al respecto agradeceremos a usted se sirva confirmar a que se refiere con la presentación del CIR.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: E Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La ficha RUC electrónica es un documento que tiene información general del contribuyente y su situación tributaria (Ficha RUC - Constancia de Información Registrada (CIR)), es la que se obtiene ingresando al portal de la SUNAT ingresando con su CLAVE SOL

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Se requiere para los Operadores de Mesa de Ayuda, certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). Al respecto debemos manifestar que las certificaciones oficiales no consignan la cantidad de horas al emitir los certificados. En ese sentido agradeceremos se sirva confirmar que de presentar certificaciones oficiales no será necesario acreditar cantidad de horas o en su defecto se podrá presentar cursos de capacitación de Gestión de Servicios ITIL de no menos de diez (10) horas lectivas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Se requiere para los Analistas de Mesa de Ayuda, certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). Al respecto debemos manifestar que las certificaciones oficiales no consignan la cantidad de horas al emitir los certificados. En ese sentido agradeceremos se sirva confirmar que de presentar certificaciones oficiales no será necesario acreditar cantidad de horas o en su defecto se podrá presentar cursos de capacitación de Gestión de Servicios ITIL de no menos de diez (10) horas lectivas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre I ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Se requiere para los Analistas de Mesa de Ayuda, formación académica de Bachiller. No obstante se lista en las profesiones válidas las carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y Sistemas. En ese orden de ideas, agradeceremos a usted se sirva confirmar que además de Bachiller también se aceptará Tecnico Profesional.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque un profesional de bachiller ofrece una formacion integral sobre las habilidades y conocimientos necesarios para el desempeño de las actividades en el rol de Analista de Mesa de Ayuda. Esta formación proporciona una base sólida en habilidades de comunicación, resolución de problemas y comprensión de tecnología, que son clave para la función requerida.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de Microinformatica, formación académica de Bachiller. No obstante se lista en las profesiones válidas las carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y Sistemas. En ese orden de ideas, agradeceremos a usted se sirva confirmar que además de Bachiller también se aceptará Tecnico Profesional.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque un profesional de bachiller ofrece una formacion integral sobre las habilidades y conocimientos necesarios para el desempeño de las actividades en el rol de Analista de Microinformatica. El puesto de Analista de Microinformática se enfoca en el soporte de hardware y software, así como en la resolución de problemas informáticos a nivel usuario. Las competencias requeridas para este rol se centran en el manejo y soporte de equipos informáticos y la solución de problemas, habilidades que un Bachiller puede desarrollar adecuadamente a través de su formación.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de Microinformatica, certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). Al respecto debemos manifestar que las certificaciones oficiales no consignan la cantidad de horas al emitir los certificados. En ese sentido agradeceremos se sirva confirmar que de presentar certificaciones oficiales no será necesario acreditar cantidad de horas o en su defecto se podrá presentar cursos de capacitación de Gestión de Servicios ITIL de no menos de diez (10) horas lectivas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de Infraestructura, certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). Al respecto debemos manifestar que las certificaciones oficiales no consignan la cantidad de horas al emitir los certificados. En ese sentido agradeceremos se sirva confirmar que de presentar certificaciones oficiales no será necesario acreditar cantidad de horas o en su defecto se podrá presentar cursos de capacitación de Gestión de Servicios ITIL de no menos de diez (10) horas lectivas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de Contratos y Operaciones de TI, formación académica de Bachiller. No obstante se lista en las profesiones válidas las carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y Sistemas. En ese orden de ideas, agradeceremos a usted se sirva confirmar que además de Bachiller también se aceptará Tecnico Profesional.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta. Esto debido a que el rol de Analista de Contratos y Operaciones de TI se centra en la gestión de contratos y coordinación de operaciones. Las responsabilidades incluyen la supervisión de acuerdos contractuales, aseguramiento de cumplimiento, coordinación con proveedores y gestión de procesos operativos. Debido a ello el grado de Bachiller es el adecuado para el puesto.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de Procesos de TI, formación académica de Bachiller. No obstante se lista en las profesiones válidas las carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y Sistemas. En ese orden de ideas, agradeceremos a usted se sirva confirmar que además de Bachiller también se aceptará Tecnico Profesional.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque puesto de Analista de Procesos de TI se centra en la evaluación, optimización y gestión de procesos dentro del entorno tecnológico. Entre sus principales responsabilidades incluyen el análisis de flujos de trabajo, identificación de oportunidades de mejora y la implementación de soluciones para optimizar procesos. Estas tareas requieren habilidades en análisis de procesos, gestión de proyectos y habilidades organizacionales, que se alinean más con la formación academica de Bachiller.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de Microinformática, capacitación en Sistemas Microinformáticos y redes o Técnicas de Microinformática y Redes o Soporte Microinformático o Soporte de Infraestructura (mínimo 10 horas lectivas). Al respecto agradeceremos a usted se sirva precisar si la acreditación de dicha capacitación podrá realizarse a través de una constancia emitida por el propio empleador como consecuencia de capacitaciones internas realizadas a su personal.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta puesto que las capacitaciones deberán ser emitidas por una empresa dedicada a la enseñanza. Esto a fin de garantizar la calidad de la formacion y los estandares academicos del personal.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de Infraestructura, Capacitación en Curso Data Analytics en mínimo 8 horas lectivas; Curso en Gestión de Servicios de TI en el Marco de ITIL v3 mínimo de 8 horas lectivas y Curso de Excel IIntermedio mínimo de 10 horas lectivas. Al respecto agradeceremos a usted se sirva precisar si la acreditación de dichas capacitaciones podrá realizarse a traves de constancias emitidas por el propio empleador como consecuencia de capacitaciones internas realizadas a su personal.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta puesto que las capacitaciones deberán ser emitidas por una empresa dedicada a la enseñanza. Esto a fin de garantizar la calidad de la formacion y los estandares academicos del personal.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de Contratos y Operaciones de TI, Capacitación en Curso y/o Taller en Scrum Fundamentals con mínimo 10 horas lectivas y Curso y/o Taller en Power Intermedio y/o Excel Intermedio mínimo de 10 horas lectivas. Al respecto agradeceremos a usted se sirva precisar si la acreditación de dichas capacitaciones podrá relizarse a traves de constancias emitidas por el propio empleador como consecuencia de capacitaciones internas realizadas a su personal.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta puesto que las capacitaciones deberán ser emitidas por una empresa dedicada a la enseñanza. Esto a fin de garantizar la calidad de la formacion y los estandares academicos del personal.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de Contratos y Operaciones de TI, Capacitación en Curso y/o Taller en Scrum Fundamentals con mínimo 10 horas lectivas y Curso y/o Taller en Power Intermedio y/o Excel Intermedio mínimo de 10 horas lectivas. Al respecto agradeceremos a usted se sirva precisar que por error de tipeo se ha omitido el término "BI", siendo el requerimiento correcto Curso y/o Taller en Power BI Intermedio y/o Excel Intermedio mínimo de 10 horas lectivas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que por error de tipeo se ha omitido el termino ""BI"". Por lo cual quedará en las bases de esta manera:
- Curso y/o Taller en Power BI Intermedio y/o Excel Intermedio mínimo de 10 horas lectivas."

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de procesos de TI, Capacitación en Curso y/o Taller en Power BI Intermedio con mínimo de 10 horas lectivas y Curso y/o Taller en Metodologías Ágiles como Scrum, Lean o Design Thinking con mínimo de 10 horas lectivas y Curso y/o Taller en herramientas de diseño de flujo como Bizagi Modeler o Visio Intermedio mínimo de 10 horas lectivas. Al respecto agradeceremos a usted se sirva precisar si la acreditación de dichas capacitaciones podrá realizarse a traves de constancias emitidas por el propio empleador como consecuencia de capacitaciones internas realizadas a su personal.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta puesto que las capacitaciones deberán ser emitidas por una empresa dedicada a la enseñanza. Esto a fin de garantizar la calidad de la formacion y los estandares academicos del personal.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Se requiere para el Administrador de Control de Accesos, Capacitación en Curso en Seguridad de la Información o Ciberseguridad mínimo de 10 horas lectivas y Curso y/o Taller en Power BI Intermedio mínimo de 10 horas lectivas y Curso y/o Taller en Seguridad de la Información o Seguridad Informática o Ciberseguridad mínimo de 10 horas lectivas. Al respecto agradeceremos a usted se sirva precisar si la acreditación de dichas capacitaciones podrá relizarse a traves de constancias emitidas por el propio empleador como consecuencia de capacitaciones internas realizadas a su personal.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta puesto que las capacitaciones deberán ser emitidas por una empresa dedicada a la enseñanza. Esto a fin de garantizar la calidad de la formacion y los estandares academicos del personal.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Se requiere para el Administrador de Control de Accesos, Capacitación en Curso en Seguridad de la Información o Ciberseguridad mínimo de 10 horas lectivas y Curso y/o Taller en Power BI Intermedio mínimo de 10 horas lectivas y Curso y/o Taller en Seguridad de la Información o Seguridad Informática o Ciberseguridad mínimo de 10 horas lectivas. Al respecto agradeceremos a usted se sirva precisar que por error se ha duplicado el requisito de los cursos de Seguridad, quedando el requerimiento final como sigue: Curso y/o Taller en Power BI Intermedio mínimo de 10 horas lectivas y Curso y/o Taller en Seguridad de la Información o Seguridad Informática o Ciberseguridad mínimo de 10 horas lectivas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que se han duplicado. Por tal razon deberá quedar asi:
- Curso y/o Taller en Power BI Intermedio mínimo de 10 horas lectivas y Curso y/o Taller en Seguridad de la Información o Seguridad Informática o Ciberseguridad mínimo de 10 horas lectivas."

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20427797920	Fecha de envío :	08/08/2024
Nombre o Razón social :	ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C	Hora de envío :	15:18:11

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Se requiere para el Analista de Seguridad Informática, Capacitación en Certificación o Cursos en Seguridad Informática o Ciberseguridad mínimo de 20 horas lectivas y Curso y/o Taller en Power BI mínimo de 10 horas lectivas y Cursos de SQL Server Intermedio mínimo de 10 horas lectivas. Al respecto agradeceremos a usted se sirva precisar si la acreditación de dichas capacitaciones podrá relizarse a traves de constancias emitidas por el propio empleador como consecuencia de capacitaciones internas realizadas a su personal.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta puesto que las capacitaciones deberán ser emitidas por una empresa dedicada a la enseñanza. Esto a fin de garantizar la calidad de la formacion y los estandares academicos del personal.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20600689569	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.	Hora de envío :	15:02:51

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

En la página 34, puntos 18, se indica: "e) Debe ser capaz de integrarse con otras herramientas y sistemas utilizados por el FONDO MIVIVIENDA, como sistemas de gestión de activos, herramientas de monitoreo de redes o bases de conocimiento, para facilitar la ejecución de tareas automatizadas y la obtención de información relevante. (Ver Anexo B)"

Por favor especificar el alcance y cantidad de la integración requerida con sus aplicaciones indicadas en el Anexo B (pág. 64).

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 18 Literal: e Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se desea precisar que el alcance y cantidad de la integracion requerida será unicamente en la aplicacion del Core del FMV que es el SIGA. En la integración descrita en las bases hace énfasis en la integracion con la gestión de accesos de la aplicacion SIGA, esto debido a que actualmente tenemos una herramienta que envia información basica sobre los parametros de los nuevos colaboradores.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20600689569	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.	Hora de envío :	15:02:51

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Se indica que acorde con bases, es requerido para el perfil de 03 operadores de mesa de ayuda, lo siguiente: "Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas)".

Con la finalidad de buscar una mayor concurrencia de postores y ubicar perfiles de operarios que se adecuen al requerimiento base de gestión, se solicita considerar que este punto sea cumplido también con profesionales o técnicos que hayan llevado un "Curso de Fundamentos de ITIL", pues la certificación oficial es un costo que no todos los profesionales han podido acceder.

Cabe considerar que en el equipo de trabajo se está solicitando este mismo requerimiento para los Analistas de Mesa de Ayuda, Micro Informática e Infraestructura.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.3 Literal: n. 2. Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20600689569	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	IT BUSINESS & SUPPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ITB SUPPORT S.A.C.	Hora de envío :	15:02:51

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

En la experiencia del postor, por favor confirmar que también se consideraran como servicios similares al "Servicio de Outsourcing de Tecnología de la Información", considerando que dentro de la documentación presentada se tenga mesa de ayuda y/o soporte técnico de tecnología de la información.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: c Página: 79

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta se precisará que dentro de los servicios simalres se agregará:
- Servicio de Outsourcing de Tecnología de la Información"

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 38

Consulta/Observación:

Allí se menciona una cantidad de recursos de acuerdo al perfil, por favor confirmar si es posible hacer una oferta con más o con menos recursos de acuerdo con el dimensionamiento realizado, o si por el contrario, la cantidad de recursos allí establecida es obligatoria en dicho número.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 2.3 **Literal:** n **Página:** 18

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observacion pues la cantidad de recursos establecida deberá ser precisa segun lo señalado en las bases. No podrá ser mas o menos. Esto debido a que se ha establecido dicha cantidad estimando la carga de trabajo del FMV, complejidad de tareas y rendimiento esperado del personal del proveedor.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 39

Consulta/Observación:

¿ Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas) Respetuosamente solicitamos a FMV permitir que se tenga un compromiso de certificación del personal en máximo 6 meses si es que dicho perfil no cuenta con el requisito de ITIL acá solicitado. Esto aplicado para todos los roles y certificaciones solicitadas para los perfiles.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 2.3 **Literal:** n **Página:** 18

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

No nos acogemos a la observacion. Agradecemos su solicitud y entendemos la importancia de la certificación ITIL. Sin embargo, lamentablemente no podemos extender el plazo de 6 meses para cumplir con este requisito. La certificación o el curso sobre ITIL es necesario para garantizar la calidad y competencia del personal en los roles específicos. Por ello, se precisa que se aceptará cursos y/o Talleres sobre los fundamentos de ITIL.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 40

Consulta/Observación:

Curso y/o Taller en Power Intermedio y/o Excel Intermedio mínimo de 10 horas lectivas. Por favor informar a qué se refiere con "Power"

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.3 Literal: n Página: 19

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la observación pues el termino el Power hace referencia a ""Power BI"". Se precisará en las bases lo siguiente:
- Curso y/o Taller en Power BI Intermedio y/o Excel Intermedio mínimo de 10 horas lectivas"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 41

Consulta/Observación:

Las formación académica y capacitaciones solicitas de los profesionales mencionados anteriormente serán acreditados mediante copia simple de constancias o certificados u otra documentación que de manera fehaciente demuestre para la suscripción del contrato.

Es de nuestro entendimiento que las acreditaciones o demostraciones deberá ser realizada por el proveedor adjudicado y no por todos los oferentes al momento de presentar la oferta. Por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.3 Literal: n Página: 19

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observacion, y se confirma que la formacion academica de bachiller y las capacitaciones solicitadas de los perfiles mencionados en la pagina 18, 19 y 20 solo serán solicitadas para la suscripcion del contrato con el proveedor adjudicado y no por todos los ofertantes al momento de presentar la oferta.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 42

Consulta/Observación:

dicho servicio debe contribuir a la atención de los usuarios internos y externos; Por favor indicar la cantidad de usuarios internos y externos del alcance del servicio, es decir cuantos de ellos accederán al servicio de Mesa de Ayuda.

Acápíte de las bases : **Sección:** General **Numeral:** III **Literal:** OBJETIVO **Página:** 24

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los usuarios que harán uso de la herramienta serán aproximadamente 350 internos + 20 externos

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 43

Consulta/Observación:

g) Gestionar el inventario de infraestructura tecnológica hardware y software involucrados como parte de la operatividad de FMV.

Cabe precisar que actualmente se cuenta con la herramienta Proactivanet para esta actividad. Agradecemos proporcionar el inventario actual detallado del alcance del servicio donde se informe la cantidad, tecnología, ubicación y % de confiabilidad de este inventario.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** IV **Literal:** ALCANCE **Página:** 25

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación porque no se presenta un inventario más actual que lo presentado en los Anexos pues la herramienta de Proactivanet no nos da la certeza ni confiabilidad para que sea compartida o para tomarla como referencia

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 44

Consulta/Observación:

g) Gestionar el inventario de infraestructura tecnológica hardware y software involucrados como parte de la operatividad de FMV.

Cabe precisar que actualmente se cuenta con la herramienta Proactivanet para esta actividad. Por favor confirmar si para el servicio se debe seguir usando Proactivanet y en caso de ser así, las licencias serán proporcionadas al oferente sin costo alguno. Agradecemos informar la necesidad que tiene FMV frente a este punto.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** IV **Literal:** ALCANCE **Página:** 25

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación porque no se presenta un inventario más actual que lo presentado en los Anexos pues la herramienta de Proactivanet no nos da la certeza ni confiabilidad para que sea compartida o para tomarla como referencia

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 45

Consulta/Observación:

h) El proveedor deberá levantar toda la información necesaria para la mejora de los procesos y/o flujos de trabajo referentes a la mesa de servicios. De no existir información previa de los procesos y/o flujos de trabajo estas deberán ser creados bajo la Agradecemos informar cuál información hace falta por construir para el servicio con el fin de poder estimar los esfuerzos que se requerirá para esta labor. De igual manera sería ideal conocer cuáles procesos ya tienen establecidos y su nivel de madurez.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** IV **Literal:** ALCANCE **Página:** 25

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se informa que se tienen procesos ya establecidos como Gestion de Incidentes y Gestion de requerimientos. Por otro lado, la informacion que hace falta para construir los procesos es el levantamiento de información para la mejora de procesos y/o flujos de trabajo. Estos se encuentran en un nivel de madurez bajo y requeriraran una mejora.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 46

Consulta/Observación:

i) El inventario de hardware se limitará a equipos microinformáticos (PC o desktop), computadores portátiles (laptops, notebook, ipad, tabletas), inventario de impresoras, escáner, proyectores, teléfonos fijos, equipos de comunicación (switches, routers, access point y cableado estructurado) y equipos biométricos ubicados tanto en Oficina Principal y Vitrina Inmobiliaria. Por favor suministrar el inventario actual de estos dispositivos por sede.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: IV Literal: ALCANCE Página: 25

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque la información actual que se maneja es la que se adjunta en los Anexo F y Anexo G. Allí se presenta una distribución por cada sede esta es la actual información que se presenta.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 47

Consulta/Observación:

I) La mesa de servicios debe contar con soporte en español para Latinoamérica proporcionado por el mismo fabricante. Por favor confirmar quién será el responsable por la administración de la herramienta o contacto con el fabricante en caso que se requiera (el oferente o FMV).

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** IV **Literal:** ALCANCE **Página:** 28

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el proveedor será el responsable por la administración de la herramienta y contacto con el fabricante porque es el proveedor quien presenta un conocimiento y capacitacion especifica del uso de la herramienta a ofertar.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 48

Consulta/Observación:

m) La herramienta de mesa de servicios debe ser en su totalidad en nube y debe contar con todas las funcionalidades descritas en el punto 4. Es de nuestro entendimiento que debe estar en una nube privada para FMV y no en un multitenant compartido con otros clientes. Por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** IV-m **Literal:** ALCANCE **Página:** 25

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la herramienta de Mesa de Servicios debe ser tipo SaaS. Esta podrá ser en una multitenant compartida.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 49

Consulta/Observación:

Es responsabilidad del proveedor estimar la cantidad de licencias de Mesa de Servicios (nombradas y/o concurrentes) que sean necesarias para la gestión de mesa y trabajo en campo de acuerdo con el Anexo D, tanto para el personal del proveedor como para el personal de la OTI del FMV. Mínimo deberá ser (10) cuenta concurrente y las demás nombradas. Agradecemos a FMV informar cuántas licencias nombradas son requeridas para su nivel 3 de soporte.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.1.1 Literal: Servicio Página: 25

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el ofertante deberá estimar la cantidad de licencias nombradas tomando en cuenta el Anexo D. Es responsabilidad del contratista definir si es necesario adicionar lincencias concurrentes y/o nombradas pues cuenta con la experiencia para determinar ello a fin de cumplir con los objetivos del servicio. El contratista podrá presentar el esquema de licenciamiento propuesto en su Plan de Implementación.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 50

Consulta/Observación:

e. Proporcionar una aplicación móvil que permita a los agentes actualizar registros, coordinarse con compañeros de trabajo, realizar un seguimiento de las ubicaciones y que permita seguir trabajando aun cuando no se cuente con conexión a Internet. La sincronización de lo actuado se realizará cuando se recupere la conexión a Internet. Agradecemos a FMV informar cuántas licencias nombradas son requeridas para su nivel 3 de soporte

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.1.1 Literal: E)Servicio Página: 26

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

El proveedor debe dimensionar el n° de licencias que requerirá el servicio,asimismo, deseamos precisar unicamente que 10 cuanto minimo deben ser concurrentes y el resto nombradas. Es responsabilidad del contratista definir si es necesario adicionar lincencias concurrentes y/o nombradas pues cuenta con la experiencia para determinar ello a fin de cumplir con los objetivos del servicio. El contratista podrá presentar el esquema de licenciamiento propuesto en su Plan de Implementación.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 51

Consulta/Observación:

e. Proporcionar una aplicación móvil que permita a los agentes actualizar registros, coordinarse con compañeros de trabajo, realizar un seguimiento de las ubicaciones y que permita seguir trabajando aun cuando no se cuente con conexión a Internet. La sincronización de lo actuado se realizará cuando se recupere la conexión a Internet.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.1.1 Literal: E)Servicio Página: 26

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

No precisa cual es la observacion o consulta.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 52

Consulta/Observación:

¿ El inventario de hardware se limitará a estaciones de trabajo (PC o desktop), computadores portátiles (laptops, notebook, ipad, tabletas), inventario de impresoras, escáner, proyectores, teléfonos fijos, equipos de comunicación (switches, routers, access point y cableado estructurado) y equipos biométricos ubicados tanto en Oficina Principal y Vitrina Inmobiliaria. Por favor suministrar la cantidad de CIs que se esperan se encuentren dentro de la CMDb y su proyección de crecimiento. Lo anterior para poder estimar la capacidad que tendrá esta CMDb en el servicio.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: ACTIVOS Página: 26

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la información solicitada se encuentra en los Anexos de las bases. Por otro lado, no se tiene una proyeccion de crecimiento

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 53

Consulta/Observación:

a) La solución debe permitir control remoto completo de las estaciones cliente. Entendemos que solo se aplicará control remoto a PCs y Portátiles de los usuarios y no a otro tipo de dispositivo. Por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 15 **Literal:** CONTROL RE **Página:** 32

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se desea confirmar que el entendimiento es el correcto.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 54

Consulta/Observación:

Gestión de parches: Entendemos que solo se aplicará control remoto a PCs y Portátiles de los usuarios y no a otro tipo de dispositivo. Por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 16 **Literal:** CONTROL PA **Página:** 32

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se desea confirmar que el entendimiento es el correcto.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 55

Consulta/Observación:

a) La herramienta deberá integrarse con la plataforma del SIGA ¿ RRHH. Por favor proporcionar todo el detalle técnico posible de esta herramienta para una futura integración.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 17 **Literal:** CONTROL PA **Página:** 33

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el SIGA es el Sistema Integrado de Gestión Administrativa, el cual es la aplicacion CORE. Para la integracion se proporcionará todo el detalle tecnico a fin de realizarlo. En esta etapa no podemos proporcionarlo por temas de confidencialidad.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 56

Consulta/Observación:

g) Las solicitudes de atención de los usuarios al servicio se realizarán a través del chatbot propuesto integrado con Microsoft Teams. Por favor confirmar si este será el único canal de atención hacia los usuarios (excepto los señalados como contingencia). Por favor tener en cuenta que otro canal de atención es el portal de autoservicio cuando el caso es del alcance de solución de la Operación de Mesa de Ayuda.

Acápites de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 2G **Literal:** G MDA **Página:** 33

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que tambien otro canal de atención es el portal de autoservicio cuando el caso es del alcance de solución de la Operación de Mesa de Ayuda.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 57

Consulta/Observación:

Operaciones de mesa de ayuda Dado que la ubicación de los operadores de Mesa de Ayuda es remoto, agradecemos confirmar si es posible que los operadores de mesa de ayuda estén ubicados en un lugar de trabajo fuera de Perú. De ser así, por favor informar cómo se demostraría la formación académica del personal ofertado.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: MDA Página: 36

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los operadores de Mesa de Ayuda pueden estar ubicados fuera de Perú. En el caso del grado y título obtenido en el extranjero, tal requisito deberá acreditarse además con la copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia. Se demostraría la veracidad de la formación académica del personal ofertado a través de una fiscalización posterior de los documentos presentados.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 58

Consulta/Observación:

h) En situaciones de contingencia, se deberá recurrir a una vía alternativa, como el correo electrónico y/o teléfono celular. Es de nuestro entendimiento que FMV es el único autorizado en permitir contactos con la operación de mesa de ayuda en canales distintos al chatbot (solo para situaciones de contingencia como allí se menciona). Por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 2H **Literal:** H-MDA **Página:** 36

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se desea confirmar que el entendimiento es el correcto.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 59

Consulta/Observación:

Análisis de mesa de ayuda. Solo para tener el mismo entendimiento los analistas de mesa de ayuda son el equivalente al personal de soporte presencial/terreno/sitio que brindará todas las soluciones en las instalaciones de FMV. Por favor confirmar si estamos en lo correcto.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3 **Literal:** MDA **Página:** 36

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se desea confirmar que el entendimiento es el correcto.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 60

Consulta/Observación:

- j) El inventario se realizará por operador mesa de ayuda soporte nivel 2 en servicio activo:
- ¿ Una vez durante la fase de Transición de Entrada del servicio.
 - ¿ Mensualmente durante la fase operativa.
 - ¿ Las veces que sea necesario durante la fase de Transición de Salida a fin de mantener actualizado hasta la conclusión del servicio. s de nuestro entendimiento que esta toma de inventario será apoyada con las herramientas tecnológicas y no necesariamente debe ser un inventario físico. En caso de que si sea un inventario físico respetuosamente solicitamos que el tiempo de toma de inventario cambie de mensual a anual ya que el esfuerzo para esta actividad es grande.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3J Literal: J-MDA Página: 37

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la observacion. El inventario en la Transicion de Entrada y Transicion de salida deberá hacerse de forma fisica. Durante la fase operativa, podrá realizarse el inventario apoyado en la herramienta tecnologica y no necesariamente de un inventario fisico.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 61

Consulta/Observación:

m) Deberá ser único punto de atención a los usuarios finales dentro de los horarios establecidos.
Por favor aclarar si el único punto de contacto entre el usuario y el servicio serán los operadores de la mesa de servicio o los analistas de mesa de servicio ya que nuestro entendimiento es que los analistas de mesa de servicio son el soporte presencial a las solicitudes no resueltas por los operadores.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3M **Literal:** M-MDA **Página:** 37

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el unico punto de contacto entre el usuario y el servicio será el operador de mesa de servicio.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 62

Consulta/Observación:

Realizar el soporte técnico a nivel de usuario final para resolver problemas relacionados con hardware, software y redes en entornos informáticos de pequeña escala, como se detalla a continuación: Por favor proveer un inventario de los dispositivos al alcance de estas actividades.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 4 **Literal:** M-MDA **Página:** 37

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que dicho detalle de inventario se encuentra en los Anexos E, Anexo F, Anexo G, Anexo H. En estos Anexos se detalla el inventario actual con el cual contamos.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 63

Consulta/Observación:

Realizar la administración, monitorear y supervisar los contratos relacionados con servicios y productos de tecnología de la información (TI) como se detalla a continuación. Por fav or informar la cantidad de contratos y operaciones que se deben gestionar por este rol o persona. Agradecemos el detalle o volumetría específica.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 6 **Literal:** CONTRATO **Página:** 38

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no se tiene una volumetria especifica actualmente para este puesto de servicio. Un aproximado de la cantidad de contratos y operaciones son aproximadamente 30.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 64

Consulta/Observación:

Realizar el análisis, diseñar y mejorar los procesos relacionados con la tecnología de la información (TI), como se detalla a continuación: Por favor suministrar la volumetría de los ultimos 6 meses que gestiona este rol.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 7 **Literal:** TI **Página:** 40

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente es un rol del cual carecemos y estamos incluyendolo dentro del servicio. Por tanto, no contamos con una volumetria sobre dicho rol.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 65

Consulta/Observación:

Realizar la gestión y supervisión del acceso a los sistemas, redes y datos del FMV, como se detalla a continuación: Por favor suministrar la volumetría de los ultimos 6 meses que gestiona este rol.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 8 **Literal:** TI **Página:** 40

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente es un rol del cual carecemos y estamos incluyendolo dentro del servicio. Por tanto, no contamos con una volumetria sobre dicho rol.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 66

Consulta/Observación:

5 Nivel de calificación al servicio, producto de las encuestas generales realizadas a los usuarios. Medido de acuerdo con la calificación del usuario con respecto al servicio en general producto de las encuestas semestrales realizadas al año. Los valores serán: excelente, bueno, regular, malo y muy malo
Fórmula: (total de ticket calificados con valores excelente o bueno / total de tickets calificados) * 100% Mínimo 90% Trimestralmente .Por favor aclarar si la evaluación se hace semestralmente, porque el indicador se mide trimestralmente?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.5.1 Literal: TI Página: 40

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se aclara que las encuestas y las evaluaciones del indicador se deberan realizarse trimestralmente. Dicha aclaracion se dará en las bases:
- Medido de acuerdo con la calificación del usuario con respecto al servicio en general producto de las encuestas trimestrales. "

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 67

Consulta/Observación:

1 Tasa de abandono de solicitudes

Nota: Aplicable solo a los N1 Fórmula: (Número de interacciones abandonadas/número total de interacciones) * 100%

- Número de solicitudes abandonadas: Es la cantidad de solicitudes que no se completaron o fueron abandonadas antes de ser atendidas por el N1.
- Número total de solicitudes: Es el total de solicitudes recibidas por el sistema o centro de atención durante un período determinado.
- Excluye: Las interacciones en las que el usuario cierra o cancela de forma intencional, y no porque abandonaron debido a largos tiempos de espera u otros factores de insatisfacción Máximo 5% Mensual

Por favor aclarar qué o cuánto es un largo tiempo de espera y confirmar si la medición de este indicador es a través del chatbot.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.5.1 Literal: Tl Página: 45

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que un tiempo largo de espera seria equivalente a 20 minutos y la medición es a través del chatbot.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 68

Consulta/Observación:

En caso el PROVEEDOR solicite un cambio del personal asignado al proyecto, deberá remitir un informe explicando el motivo, adjuntado el currículo vitae documentado del reemplazo, para la evaluación y aprobación del Supervisor de Infraestructura o Supervisor de Seguridad de FMV o del Coordinador de helpdesk (siempre que se trate de personal con las mismas o mejores condiciones solicitados en los términos de referencia) De aprobarse deberá existir una transferencia de cargo entre los involucrados hasta un plazo de 15 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del profesional propuesto. Por favor confirmar cuánto tiempo tendrá FMV para aprobar un CV de un reemplazo

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.7 Literal: TI Página: 47

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el FMV tendrá un plazo de 72 horas para Confirmar o denegar el CV proporcionado por el Proveedor.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 69

Consulta/Observación:

El FMV S.A. podrá solicitar, el reemplazo de cualquier profesional propuesto para el servicio, ante lo cual la empresa contratista deberá disponer de manera inmediata el reemplazo, el cual deberá tener un perfil igual o superior al del personal originalmente propuesto. Por favor asignar un tiempo para este reemplazo ya que no es viable tener un personal de un día para el otro sin un previo aviso.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.7 Literal: TI Página: 47

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el reemplazo del profesional deberá darse en un plazo maximo de 15 días, considerando que durante este lapso estará cubriendo el personal de backup.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 70

Consulta/Observación:

V. REQUISITOS MINIMOS:

El proveedor, proveerá los siguientes perfiles para la prestación del servicio:

9. Operador de mesa de ayuda: (03 profesionales)

Formación Académica:
Técnico profesional o Bachiller en ingeniería sistemas o ingeniería de electrónica o ingeniería de telecomunicaciones y redes o Ingeniería Industrial o Ingeniería lectrónica o Ingeniería de Computación y Sistemas. Por favor confirmar si esto es un duplicado de la información ya expresada anteriormente, es decir un erro de tipeo? O se debe considerar algo adicional?

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 4.7 **Literal:** V **Página:** 47

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que este es un error de tipeo. Se deber considerar "Ingenieria electronica".

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 71

Consulta/Observación:

Fase Preoperativa. Por favor confirmar si la fase preoperativa - Marcha Blanca se espera que el personal ya gestione el servicio sin costo para FMV o lo que se espera de esta fase de Marcha Blanca

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** PRE **Literal:** OPERATIVA **Página:** 84

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se aclara que en la Marcha Blanca se espera que el servicio comience sin costo para el FMV. Esta fase se validará el funcionamiento del sistema completo a fin de asegurar una transición exitosa hacia la plena operatividad y minimizando interrupciones en el servicio.

Precisamos que el cobro de los servicios relacionados a la gestión debe ser cobrados a partir de la fase operativa"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 72

Consulta/Observación:

Dada la cantidad de preguntas y aclaraciones por efectuar, respetuosamente solicitamos a FMV ampliar el plazo de entrega de oferta en dos semanas una vez recibidas las respuestas y aclaraciones a las mismas.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** GENERAL **Literal:** GENERAL **Página:** GENE

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

No nos acogemos a la observación. Los plazos se han determinado segun normativa. No podemos ampliar dicho el plazo pues nos encontramos con plazos limites.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 73

Consulta/Observación:

Con el fin de tener un solo entendimiento del proceso, respetuosamente solicitamos a FMV compartir las respuestas a las preguntas entre todos los oferentes y así hacer una oferta más alineada a las necesidades del servicio.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** GENERAL **Literal:** GENERAL **Página:** GENE

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las respuestas serán compartidas en las bases integradas que serán publicadas y visualizadas en el SEACE.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 74

Consulta/Observación:

Por favor informar si existe una etapa de estabilización donde los ANS son medidos pero no penalizados

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** GENERAL **Literal:** GENERAL **Página:** GENE

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la marcha blanca esta considerada como etapa de estabilización de los ANS.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 75

Consulta/Observación:

Qué sucede si la cantidad de casos sobrepasa la capacidad de atendimento del personal solicitado por FMV, se reevaluará la cantidad de personas?

Acápíte de las bases : **Sección:** General **Numeral:** GENERAL **Literal:** GENERAL **Página:** GENE

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

La capacidad actual de los recursos son suficientes para atender un escenario de alta demanda, en caso de una emergencia se deberán apoyar de los N1.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:29:43

Observación: Nro. 76

Consulta/Observación:

Agradecemos enviar todas las volumetrías y anexos en otro tipo de archivos ya que algunas imágenes son difíciles de ver, está borrosa la imagen.

Acápites de las bases : **Sección:** General **Numeral:** GENERAL **Literal:** GENERAL **Página:** GENE

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

TRANSPARENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta. Se adjuntará los documentos.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

Requisitos para perfeccionar el contrato.

Respecto a la formación académica de los perfiles que se proveeran para la prestación del servicio. Con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicita que se acepte de manera adicional las siguientes carreras técnicas:

Redes y Comunicaciones de Datos
Redes y Comunicaciones
Computación e informática
Sistemas de información
Sistemas
Electrónica
Electrónica de sistemas computarizados
Administración y sistemas
Soporte y mantenimiento de equipos de computación
Software y sistemas
Electrónica industrial.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente la consulta. Para los puestos de Operador de Mesa de Ayuda, Analista de Infraestructura, Administrador de Control de Accesos y Analista de seguridad informática se añadirá como carreras tecnicas las siguientes:

Redes y Comunicaciones de Datos
Redes y Comunicaciones
Computación e informática
Sistemas de información
Sistemas
Electrónica
Electrónica de sistemas computarizados
Administración y sistemas
Soporte y mantenimiento de equipos de computación
Software y sistemas
Electrónica industria"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

Requisitos para perfeccionar el contrato.

Respecto a la formación académica de los perfiles que se proveeran para la prestación del servicio.

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicita que se acepten variantes de cada una de las carreras universitarias listadas, esto debido que la nomenclatura puede diferir de acuerdo a la institución educativa por una palabra u orden; sin embargo comparten áreas de conocimiento, habilidades o enfoques comunes en relación al alcance profesional.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Confirmamos que aceptaremos variantes de las carreras universitarias listadas, siempre que estas compartan áreas de conocimiento, habilidades o enfoques comunes en relación al alcance profesional requerido para la prestación del servicio. Reconocemos que la nomenclatura puede variar entre instituciones educativas, y esta flexibilidad permitirá una mayor participación de postores sin comprometer la calidad y competencia del personal propuesto.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

Operador de mesa de ayuda.

Capacitación:

Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas)

Favor de confirmar que será válida la presentación de cursos de ITIL Foundations Versión 3 o superior (mínimo de 10 horas lectivas) o la certificación Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior, sin que se indique o registre en el certificado el número de horas lectivas. Puesto que, la certificación oficial no detalla las horas contempladas para su realización.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** N **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:

- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

Operador de mesa de ayuda

Experiencia:

La denominación de los cargos y/o roles que el personal haya desempeñado como parte de su experiencia, es muy diversa y no siempre va a coincidir con la nomenclatura requerida para el servicio.

En ese contexto, sugerimos pueda considerarse: "(01) año realizando actividades de Operador o Asistente o Apoyo o Analista o Gestor en atención mesa de ayuda a usuarios finales como soporte técnico nivel 1 o soporte usuarios nivel 1 o soporte remoto a usuarios finales conectados por VPN o en el uso de herramientas de gestión de mesa de ayuda módulo gestión de incidentes o gestión de requerimientos o solicitudes"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta por lo que cn la finalidad de fomentar la mayor participacion de postres se aceptara la denominacion en la contarcia ""haya desempeñado actividades como""

quedando el requisito de la siguiente manera:

""(01) año como o realizando actividades de Operador o Asistente o Apoyo o Analista o Gestor en atención mesa de ayuda a usuarios finales como soporte técnico nivel 1 o soporte usuarios nivel 1 o soporte remoto a usuarios finales conectados por VPN o en el uso de herramientas de gestión de mesa de ayuda módulo gestión de incidentes o gestión de requerimientos o solicitudes""

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

Operador de mesa de ayuda
Formación académica:

Técnico profesional o Bachiller en ingeniería sistemas o ingeniería de electrónica o ingeniería de telecomunicaciones y redes o Ingeniería Industrial o Ingeniería electrónica o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería de Seguridad Ingeniería de Computación o Ciencias de la Computación o Ciencias de la Información o Administración y Sistemas o Carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y sistemas

Favor de precisar que se aceptará personal con condición de egresado técnico.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque se necesita una base sólida de conocimiento para el manejo de las actividades del puesto. Esto no se ve reflejado en un egresado técnica pues no cuenta con una base sólida ni experiencia más extensa en comparación de un profesional técnico. Asimismo, la formación académica se mide con un grado y la constancia o diploma de egresado no es un grado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

Analista de mesa de ayuda

Formación académica:

Bachiller en ingeniería sistemas o ingeniería de electrónica o ingeniería de telecomunicaciones y redes o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería de Seguridad Ingeniería de Computación o Ciencias de la Computación o Ciencias de la Información o Administración y Sistemas o Carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y sistemas

Favor de precisar que se aceptará personal con condición de egresado técnico

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque las funciones para este puesto requieren una capacidad para abordar y resolver problemas que van más allá del alcance de la formación técnica pues presentan un nivel de responsabilidad y complejidad que requiere una toma de decisiones y gestion de situaciones que el rol implica.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

Analista de mesa de ayuda,
Capacitación:
Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas)

Favor de confirmar que será válida la presentación de cursos de ITIL Foundations Versión 3 o superior (10 horas lectivas) o la certificación Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior, sin que se indique o registre en el certificado el número de horas lectivas. Puesto que, la certificación oficial no detalla las horas contempladas para su realización.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** N **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

Analista de mesa de ayuda.

Experiencia.

La denominación de los cargos y/o roles que el personal haya desempeñado como parte de su experiencia, es muy diversa y no siempre va a coincidir con la nomenclatura requerida para el servicio. En ese contexto, sugerimos pueda considerarse: "Dos (02) años realizando actividades de Analista o Asistente o Apoyo o Soporte o Gestor en atención mesa de ayuda a usuarios finales como soporte técnico nivel 2 o soporte usuarios nivel 2 o en soporte remoto a usuarios finales conectados por VPN o uso de herramientas de gestión de mesa de ayuda módulo gestión de incidente y gestión de requerimientos o solicitudes."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta por lo que con la finalidad de fomentar la mayor participación de postres se aceptara la denominación en la constancia ""haya desempeñado actividades como"" quedando el requisito de la siguiente manera: ""Dos (02) años como o realizando actividades de Analista o Asistente o Apoyo o Soporte o Gestor en atención mesa de ayuda a usuarios finales como soporte técnico nivel 2 o soporte usuarios nivel 2 o en soporte remoto a usuarios finales conectados por VPN o uso de herramientas de gestión de mesa de ayuda módulo gestión de incidente y gestión de requerimientos o solicitudes.""

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

Analista de microinformática:

Formación académica:
Bachiller en ingeniería sistemas o ingeniería de electrónica o ingeniería de telecomunicaciones y redes o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería de Seguridad Ingeniería de Computación o Ciencias de la Computación o Ciencias de la Información o Administración y Sistemas o Carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y sistemas

Favor de precisar que se aceptará personal con condición de egresado técnico

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque el rol de Analista de Microinformática requiere un conocimiento integral y avanzado en temas de gestión, analisis y soporte especializado que generalmente se cubre en un programa universitario.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

Analista de microinformática.

Capacitación:

Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas)

Favor de confirmar que será válida la presentación de cursos de ITIL Foundations Versión 3 o superior (mínimo 10 horas lectivas) o la certificación Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior, sin que se indique o registre en el certificado el número de horas lectivas. Puesto que, la certificación oficial no detalla las horas contempladas para su realización.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:

- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

Analista de microinformática.

Capacitación:
Sistemas microinformáticos y redes o Técnicas de Microinformática y Redes o Soporte microinformático o Soporte de Infraestructura (mínimo de 10 horas lectivas)

Favor de confirmar que se aceptará para la acreditación cursos y/o talleres de plataformas educativas e learning como udemy, coursera o Capacitaciones internas del postor.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará cursos de plataformas educativas de e learning; sin embargo, no se aceptará capacitaciones emitidas por el mismo postor o compañías que no esten relacionadas al rubro de enseñanza o educación. Esto asegurará que la certificación tenga un reconocimiento y validez independiente.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

Analista de microinformática:

Experiencia:

La denominación de los cargos y/o roles que el personal haya desempeñado como parte de su experiencia, es muy diversa y no siempre va a coincidir con la nomenclatura requerida para el servicio.
En ese contexto, sugerimos pueda considerarse: Un (01) año realizando actividades de Analista o Asistente o Apoyo o Soporte o Gestor en Microinformática o Soporte microinformática o Infraestructura o Informática.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En respuesta a su solicitud, confirmamos que se aceptarán variaciones en la denominación de los cargos o roles desempeñados para el puesto de Analista de Microinformática. Será válido un (01) año de experiencia realizando actividades como Analista, Asistente, Apoyo, Soporte o Gestor en Microinformática, Soporte Microinformática, Infraestructura, o Informática, siempre que estas funciones estén alineadas con las responsabilidades del puesto.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

Analista de infraestructura
Formación académica
Técnico profesional o Bachiller en ingeniería sistemas o ingeniería de electrónica o ingeniería de telecomunicaciones y redes o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería de Seguridad Ingeniería de Computación o Ciencias de la Computación o Ciencias de la Información o Administración y Sistemas o Carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y sistemas

Favor de precisar que se aceptará personal con condición de egresado técnico.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque las funciones para este puesto requieren una capacidad para abordar y resolver problemas que van más allá del alcance de la formación técnica pues presentan un nivel de responsabilidad y complejidad que requiere una toma de decisiones y gestion de situaciones que el rol implica.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

Analista de Infraestructura
Capacitación

Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas)

Favor de confirmar que será válida la presentación de cursos de ITIL Foundations Versión 3 o superior (mínimo 10 horas lectivas) o la certificación Oficial ITIL

Foundation versión 3 o Superior, sin que se indique o registre en el certificado el número de horas lectivas. Puesto que, la certificación oficial no detalla las horas contempladas para su realización.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

Analista de Infraestructura
Capacitación

Curso Data Analytics en mínimo 8 horas lectivas.
Curso en Gestión De Servicios De TI en El Marco de ITIL V3 mínimo de 8 horas lectivas.
Curso de Excel Intermedio mínimo 10 horas lectivas

Favor de confirmar que se podrá acreditar más de 1 curso por capacitación donde la suma cumpla con el mínimo de horas requerido.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta. Podrá acreditarse más de 1 curso por capacitación donde la suma cumpla con el mínimo de horas requerido.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

Analista de Infraestructura
Capacitación

Curso Data Analytics en mínimo 8 horas lectivas.
Curso en Gestión De Servicios De TI en El Marco de ITIL V3 mínimo de 8 horas lectivas.
Curso de Excel Intermedio mínimo 10 horas lectivas

Favor de confirmar que se aceptará cursos de plataformas educativas e learning como udemy, coursera o Capacitaciones internas del postor.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará cursos de plataformas educativas de e learning; sin embargo, no se aceptará capacitaciones emitidas por el mismo postor o compañías que no esten relacionadas al rubro de enseñanza o educación. Esto asegurará que la certificación tenga un reconocimiento y validez independiente.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

Analista de Infraestructura
Capacitación

Curso en Gestión De Servicios De TI en El Marco de ITIL V3 mínimo de 8 horas lectivas.

Favor de confirmar que también será válido presentar un Curso en Gestión De Servicios De TI en El Marco de ITIL V4 mínimo de 8 horas lectivas al ser una versión actualizada de esta metodología.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se confirma que se aceptará el Curso en Gestión De Servicios De TI en El Marco de ITIL V4. En las bases deberá indicar lo siguiente:
- Curso en Gestión De Servicios De TI en El Marco de ITIL V3 o V4 mínimo de 8 horas lectivas. "

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Analista de Infraestructura

Experiencia

La denominación de los cargos y/o roles que el personal haya desempeñado como parte de su experiencia, es muy diversa y no siempre va a coincidir con la nomenclatura requerida para el servicio.

En ese contexto, sugerimos pueda considerarse: Un (01) año realizando actividades de Administrador de Microinformática o Analista en Soporte o Gestor en Infraestructura o Analista Soporte de Infraestructura y comunicaciones o Administrador de infraestructura o Administrador de proyectos de infraestructura.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"

Nos acogemos a la consulta. Se podrá presentar "" Un (01) año realizando actividades de Administrador de Microinformática o Analista en Soporte o Gestor en Infraestructura o Analista Soporte de Infraestructura y comunicaciones o Administrador de infraestructura o Administrador de proyectos de infraestructura.""

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Analista de Contratos y Operaciones de TI
Formación Académica:

Bachiller en ingeniería de sistemas o ingeniería de electrónica o ingeniería de telecomunicaciones y redes o ingeniería empresarial o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería de Seguridad Ingeniería de Computación o Ciencias de la Computación o Ciencias de la Información o Administración y Sistemas o Carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y sistemas

Favor de precisar que se aceptará personal con condición de egresado técnico

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta. El grado academico para el puesto de Analista de Contratos y Operaciones de TI deberá ser de Bachiller y no se aceptará personal con condición de egresado técnico. Este rol no busca un perfil técnico, sino que requiere un nivel académico de Bachiller en las áreas mencionadas, alineado con las responsabilidades y competencias específicas del puesto.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

Analista de Contratos y Operaciones de TI

Capacitaciones:

Curso y/o Taller en Scrum Fundamentals con mínimo 10 horas lectivas.

Curso y/o Taller en Power Intermedio y/o Excel Intermedio mínimo de 10 horas lectivas.

Favor de confirmar que se aceptará cursos y/o talleres de plataformas educativas e learning como udemy, coursera o Capacitaciones internas del postor.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará cursos de plataformas educativas de e learning; sin embargo, no se aceptará capacitaciones emitidas por el mismo postor o compañías que no esten relacionadas al rubro de enseñanza o educación. Esto asegurará que la certificación tenga un reconocimiento y validez independiente.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

Analista de Contratos y Operaciones de TI
Experiencia:

La denominación de los cargos y/o roles que el personal haya desempeñado como parte de su experiencia, es muy diversa y no siempre va a coincidir con la nomenclatura requerida para el servicio.
En ese contexto, sugerimos pueda considerarse: Un año (01) realizando actividades de Analista o Asistente o Apoyo o Soporte o Gestor en contratos y operaciones de TI o soporte a informes de inventarios de infraestructura de TI o monitoreo de proveedores o revisión de cumplimiento de contratos o elaboración de guía e informes de servicios o generación de reportes mensuales o seguimiento de políticas y procedimientos de un servicio soporte a informes de inventarios de infraestructura de TI o monitoreo de proveedores o revisión de cumplimiento de contratos o elaboración de guía e informes de servicios o generación de reportes mensuales o seguimiento de políticas y procedimientos de un servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta. Se podrá considerar " Un año (01) realizando actividades de Analista o Asistente o Apoyo o Soporte o Gestor en contratos y operaciones de TI o soporte a informes de inventarios de infraestructura de TI o monitoreo de proveedores o revisión de cumplimiento de contratos o elaboración de guía e informes de servicios o generación de reportes mensuales o seguimiento de políticas y procedimientos de un servicio soporte a informes de inventarios de infraestructura de TI o monitoreo de proveedores o revisión de cumplimiento de contratos o elaboración de guía e informes de servicios o generación de reportes mensuales o seguimiento de políticas y procedimientos de un servicio."

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

Analista procesos de TI
Formación académica:

Bachiller en ingeniería sistemas o ingeniería de electrónica o ingeniería de telecomunicaciones y redes o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería de Seguridad Ingeniería de Computación o Ciencias de la Computación o Ciencias de la Información o Administración y Sistemas o Carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y sistemas.

Favor de precisar que se aceptará personal con condición de egresado técnico

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque para el puesto de Analista de Procesos de TI se requieren una comprensión profunda de metodologías avanzadas de la evaluación y mejora de procesos, que son parte integral de una formación universitaria.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:

Analista procesos de TI

Capacitación:

Curso y/o Taller en Power BI Intermedio con mínimo 10 horas lectivas
Curso y/o Taller en Metodologías Agiles como Scrum, Lean o Design Thinking mínimo de 10 horas lectivas.
Curso y/o Taller en herramientas de diseño de flujo como Bizagi Modeler o Visio Intermedio mínimo de 10 horas lectivas.

Favor de confirmar que se aceptará cursos y/o talleres de plataformas educativas e learning como udemy, coursera o Capacitaciones internas del postor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará cursos de plataformas educativas de e learning; sin embargo, no se aceptará capacitaciones emitidas por el mismo postor o compañías que no esten relacionadas al rubro de enseñanza o educación. Esto asegurará que la certificación tenga un reconocimiento y validez independiente.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

Analista procesos de TI

Experiencia:

La denominación de los cargos y/o roles que el personal haya desempeñado como parte de su experiencia, es muy diversa y no siempre va a coincidir con la nomenclatura requerida para el servicio.

En ese contexto, sugerimos pueda considerarse: Tres (03) años realizando actividades de Analista o Asistente o Apoyo o Soporte o Gestor en procesos de mejora continua o proyectos de mejora de procedimientos o redefinición de procesos o consultor de procesos de TI o calidad de procesos de TI.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta por lo que con la finalidad de fomentar la mayor participacion de postres se aceptara la denominacion en la contarcia ""haya desempeñado actividades como""

quedando el requisito de la siguiente manera:

""Tres (03) años como o realizando actividades de Analista o Asistente o Apoyo o Soporte o Gestor en procesos de mejora continua o proyectos de mejora de procedimientos o redefinición de procesos o consultor de procesos de TI o calidad de procesos de TI.""

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

Administrador de control de accesos

Formación académica:

Técnico profesional o Bachiller en Ingeniería Sistemas o Ingeniería de Electrónica o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación o Ciencias de la Computación o Computación y sistemas.

Favor de precisar que se aceptará personal con condición de egresado técnico

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque las funciones para este puesto requieren una capacidad para abordar y resolver problemas que van más allá del alcance de la formación técnica pues presentan un nivel de responsabilidad y complejidad que requiere una toma de decisiones y gestion de situaciones que el rol implica.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

Administrador de control de accesos

Formación académica:

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicita que se acepte de manera adicional las siguientes carreras universitarias:

Ingeniería de telecomunicaciones y redes

Ingeniería de telecomunicaciones

Ingeniería de Seguridad

Ciencias de la Información

Ingeniería empresarial

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** N **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En respuesta a su solicitud, confirmamos que aceptaremos la inclusión de las siguientes carreras universitarias como válidas para la formación académica del puesto de Administrador de Control de Accesos: Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Seguridad, Ciencias de la Información, e Ingeniería Empresarial. Esta medida busca fomentar una mayor participación de postores sin comprometer los requisitos del puesto.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

Administrador de control de accesos

Capacitación:

Cursos en Seguridad de la Información o Ciberseguridad mínimo de 10 horas lectivas.

Curso y/o Taller en Power BI Intermedio mínimo de 10 horas lectivas.

Cursos y/o Taller en Seguridad de la Información o Seguridad Informática o Ciberseguridad mínimo de 10 horas lectivas.

Favor de confirmar que se aceptará cursos y/o talleres de plataformas educativas e learning como udemy, coursera o Capacitaciones internas del postor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará cursos de plataformas educativas de e learning; sin embargo, no se aceptará capacitaciones emitidas por el mismo postor o compañías que no esten relacionadas al rubro de enseñanza o educación. Esto asegurará que la certificación tenga un reconocimiento y validez independiente.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

Administrador de Control de Accesos

Experiencia:

La denominación de los cargos y/o roles que el personal haya desempeñado como parte de su experiencia, es muy diversa y no siempre va a coincidir con la nomenclatura requerida para el servicio.

En ese contexto, sugerimos pueda considerarse: Experiencia de un (1) año realizando actividades de Administrador o Analista de Seguridad Informática o Analista de Control de Accesos o Analista de Seguridad de la Información o Asistente de Seguridad Informática.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta por lo que con la finalidad de fomentar la mayor participacion de postres se aceptara la denominacion en la contarcia ""haya desempeñado actividades como""

quedando el requisito de la siguiente manera:

""Experiencia de un (1) año como o realizando actividades de Administrador o Analista de Seguridad Informática o Analista de Control de Accesos o Analista de Seguridad de la Información o Asistente de Seguridad Informática..""

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:

Analista de seguridad informática

Formación académica:

Técnico profesional o Bachiller en Ingeniería Sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Informática o Ingeniería de Ciencias de la Computación o Carreras técnicas de Redes o Informática o Computación y Sistemas.

Favor de precisar que se aceptará personal con condición de egresado técnico

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque las funciones para este puesto requieren una capacidad para abordar y resolver problemas que van más allá del alcance de la formación técnica pues presentan un nivel de responsabilidad y complejidad que requiere una toma de decisiones y gestion de situaciones que el rol implica.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

Analista de seguridad informática

Formación académica:

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicita que se acepte de manera adicional las siguientes carreras universitarias:

Ingeniería industrial

Ingeniería electrónica

Ingeniería de software

Ingeniería de computaciones

Ingeniería de seguridad informática

Ingeniería de ciberseguridad

Ingeniería empresarial

Administración y sistemas

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** N **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente la consulta. Se agregará las siguientes carreras al puesto de Analista de seguridad informática:

Ingeniería industrial

Ingeniería electrónica

Ingeniería de software

Ingeniería de computaciones

Ingeniería de seguridad informática

Ingeniería de ciberseguridad

Ingeniería empresarial.

"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

Analista de seguridad informática

Capacitación:

Certificación o Cursos en Seguridad Informática o Ciberseguridad mínimo de 20 horas lectivas.

Curso y/o Taller en Power BI mínimo de 10 horas lectivas

Cursos en SQL Server Intermedio mínimo de 10 horas lectivas.

Favor de confirmar que se aceptará cursos y/o talleres de plataformas educativas e learning como udemy, coursera o Capacitaciones internas del postor.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará cursos de plataformas educativas de e learning; sin embargo, no se aceptará capacitaciones emitidas por el mismo postor o compañías que no esten relacionadas al rubro de enseñanza o educación. Esto asegurará que la certificación tenga un reconocimiento y validez independiente.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

Analista de seguridad informática

Capacitación:

Certificación o Cursos en Seguridad Informática o Ciberseguridad mínimo de 20 horas lectivas.

En caso el personal tenga una certificación reconocida a nivel de seguridad informática o ciberseguridad, favor de considerar la misma sin que se indique o registre en el certificado el número de horas lectivas. Puesto que, hay certificaciones oficiales donde no detalla las horas contempladas para su realización.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acogo la consulta. Se cambiaria la Certificación por un Curso y/o Taller; por lo cual en las bases se precisará lo siguiente:

- Curso y/o Taller en Seguridad Informática o Ciberseguridad mínimo de 20 horas lectivas. "

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

Analista de seguridad informática
Experiencia:

La denominación de los cargos y/o roles que el personal haya desempeñado como parte de su experiencia, es muy diversa y no siempre va a coincidir con la nomenclatura requerida para el servicio.
En ese contexto, sugerimos pueda considerarse: Dos (2) años realizando actividades de Administrador o Analista o Asistente de Seguridad Informática o Administrador o Analista de Seguridad de la información.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: N Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Nos acogemos a la consulta. Podrá precisarse como experiencia: "Dos (2) años realizando actividades de Administrador o Analista o Asistente de Seguridad Informática o Administrador o Analista de Seguridad de la información."

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

Personal Clave:

Supervisor de Mesa de Ayuda y microinformatica

Formación académica

Respecto a las carreras técnicas, favor de precisar el mínimo nivel requerido.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: 16.2.1 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para el el perfil minimo requerido para el Supervisor deberá es del grado de Bachiller.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

Personal Clave:

Supervisor de Mesa de Ayuda y microinformatica

Formación académica:

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicita que se acepte de manera adicional las siguientes carreras técnicas:

Redes y Comunicaciones de Datos

Redes y Comunicaciones

Computación e informática

Sistemas de información

Sistemas

Electrónica

Electrónica de sistemas computarizados

Administración y sistemas

Soporte y mantenimiento de equipos de computación

Software y sistemas

Electrónica industrial.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: 16.2.1 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque el puesto de Supervisor de Mesa de Ayuda y Microinformática requiere una combinación precisa de habilidades técnicas y de gestión. El grado de Bachiller esta directamente alineados con las competencias necesarias para cumplir con las responsabilidades, que incluyen la administración de sistemas informáticos, supervisión del cumplimiento de políticas, y la gestión de incidentes y requerimientos técnicos.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:

Personal Clave:

Supervisor de Mesa de Ayuda y microinformatica

Formación académica

Con la finalidad de lograr mayor participación de postores, se solicita que se acepten variantes de cada una de las carreras listadas, esto debido que la nomenclatura puede diferir de acuerdo a la institución educativa por una palabra u orden; sin embargo comparten áreas de conocimiento, habilidades o enfoques comunes en relación al alcance profesional.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: 16.2.1 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta, puesto que no se enumerar las profesiones similares que puedan variar en su denominación conforme la curricula de cada universidad y colocar solo el termino variantes es muy subjetivo.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 113

Consulta/Observación:

Capacitación del personal clave:

Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas)

Favor de confirmar que será válida la presentación de cursos de ITIL Foundations Versión 3 o superior (mínimo 10 horas lectivas) o la certificación Oficial ITIL

Foundation versión 3 o Superior, sin que se indique o registre en el certificado el número de horas lectivas. Puesto que, la certificación oficial no detalla las horas contempladas para su realización.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: 16.2.1 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta por lo que el requisito quedara de la siguiente manera:

- Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas - opcional) o cursos de ITIL Foundations Versión 3 o superior (mínimo 10 horas lectivas)

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:

Capacitación del personal clave:

Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK® con mínimo 30 horas lectivas.

Favor de confirmar que también es válido presentar un curso y/o taller en gestión de proyectos para la obtención de la certificación Project Management Professional PMP ya que el PMBOK es el estándar de referencia utilizado para el estudio y la preparación de la certificación PMP.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Literal: 16.2.1 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En respuesta a su solicitud, confirmamos que es válido presentar un curso y/o taller en gestión de proyectos orientado a la obtención de la certificación Project Management Professional (PMP), ya que el PMBOK es el estándar de referencia utilizado para el estudio y la preparación de dicha certificación.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:

En relacion al siguiente enunciado: "" En casos de eventualidades y/o proyectos relacionados al negocio, el horario de del supervisor y/o los analistas y/o los operadores podrá extenderse hasta un máximo de tres (03) horas adicionales al horario normal establecido. Estas eventualidades y/o proyectos se podrían presentar hasta en tres (03) ocasiones al año." Favor de confirmar si estas 3 horas se descontaran la bolsa de 120 horas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.3 Literal: NA Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Dichas eventualidades pueden presentarse como maximo 3 veces al año y estas deben ser consideradas como casos eventuales del negocio, manejable internamente con los recursos para que sean compensados con horas y/o permisos. No debe ser necesario el uso de la bolsa de horas.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 116

Consulta/Observación:

Sírvanse confirmar el plazo de la Operación del Servicio que figura en la imagen del "Plazo de Prestación del Servicio"

Acápíte de las bases : Sección: Específico Numeral: 1.8 Literal: NA Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el plazo de operación del servicio deberá ser de 33 meses.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 117

Consulta/Observación:

Sírvanse confirmar que las certificaciones deben estar vigentes al momento de su presentación a la Entidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: NA Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las certificaciones deben ser vigente.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 118

Consulta/Observación:

Sírvanse indicar de que manera se comprobará la veracidad de las certificaciones ITIL.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: NA Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la veracidad de la certificación será a traves de la fiscalización posterior.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 119

Consulta/Observación:

Sírvanse confirmar la cantidad exacta de equipos informáticos, pues hay diferencias entre la información que figura en los Anexos F, G y H.

Acápíte de las bases : Sección: Específico Numeral: IV Literal: G, I Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que actualmente no se tiene una cantidad exacta de los equipos informaticos. Los anexos presentados son aproximados.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 120

Consulta/Observación:

Sírvanse indicar a cuantos administradores se debe capacitar

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: NA Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se deberá capacitar minimo a 3 administradores.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 121

Consulta/Observación:

Sírvanse confirmar que el pago se realizará en 10 días calendario tal como se indica en el numeral IX de la página 57

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.3 Literal: NA Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Correcto, conforme el art. 171 del RLCE La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, servicios en general y consultorías, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.¿

Con motivo de la integracion de las bases se modificara lo indicado"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 122

Consulta/Observación:

Sírvanse confirmar si son 50 ó 100 la cantidad de licencias de "Dataverse Database Capacity AO"

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: G Literal: NA Página: 71

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las licencias son 50.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 123

Consulta/Observación:

Sírvanse indicar la cantidad de licencias de "Estadística".

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: NA Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se cuenta con licencias de software de estadística. Por lo cual, ese espacio indicado deberá ser "0".

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 124

Consulta/Observación:

Respecto al ANEXO N° 6 - Precio de la oferta. Sírvase confirmar que se debe completar la OFERTA A PRECIOS UNITARIOS DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES y la OFERTA A SUMA ALZADA DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES. es decir se debe completar ambos recuadros según el formato, considerando que se trata de un sistema de contratación "Esquema mixto de suma alzada y/o precios unitarios"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: NA Página: 102

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Correcto, deben llenarse los montos tanto en suma alzada como a precios unitarios conforme el ANEXO 6

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 125

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que serán aceptados herramientas con segmentación dinámica atreves de visibilidad de grupos, categorías, servicios u otros campos de clasificación del ticket, siendo esta una alternativa ventajosa para la explotación de métricas sin separar estas en múltiples instancias

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: NA Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la consulta porque lo que se busca es una herramienta que permita la gestión de multiples proyectos en instancias completamente independientes inclusive a nivel de administración que redunde en un mejor servicio para el FMV y que además, en caso que una instancia tenga algun problema técnico o deje de operar no afecte a las otras instancias en producción.

La segmentación dinamica simula la gestión de multiples proyectos a través de la visibilidad y agrupamiento de distintos campos pero en realidad es una sola instancia que en caso de tener algun desperfecto afecta a todos los proyectos que se hayan implementado."

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 126

Consulta/Observación:

Las características técnicas " No se aceptara emular multiproyectos a través del uso de reglas de visibilidad, No se aceptara un único proyecto donde se emule la separación de datos según estas reglas de visibilidad", se han incluido las siguientes especificaciones técnicas que solo son cumplidas por un único fabricante de Software por lo que, en aplicación de los principios que rigen las contrataciones del estado, solicitamos se sirvan desestimarlas o considerarse opcionales con la finalidad de promover la libertad de concurrencia, transparencia, igualdad de trato y competencia en este proceso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: NA Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la consulta. A continuación tiene algunas herramientas ITSM que cumplen con lo requerido.

SolarWinds Service Desk: Ofrece una plataforma basada en la nube con funciones de gestión de incidentes y un portal de servicio para empleados1.

SysAid: Destaca por sus características de gestión de tickets1.

4me: Proporciona seguimiento de tiempo y otras funcionalidades avanzadas1.

GoTo Resolve: Ideal para acceso remoto a dispositivos1.

Freshdesk: Destaca en la gestión omnicanal1."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 127

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que será aceptado presentar herramientas certificada en PinkVerify como mínimo en 15 procesos itil cumpliendo mínimamente con 11 de las listadas en el requerimiento

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta. Deberá de presentarse la certificación por los 12 procesos ITIL minimos que se requieren para el servicio. Este solicitud de los 12 procesos ITIL se han tomado en consideracion debido a que estos procesos estan alineados con nuestra necesidad operativa actual y contar con esa certificación garantiza el cumplimiento de las mejores practicas de ITIL.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 128

Consulta/Observación:

Las características técnicas "Proporcionar una aplicación móvil que permita a los agentes actualizar registros, coordinarse con compañeros de trabajo, realizar un seguimiento de las ubicaciones y que permita seguir trabajando aun cuando no se cuente con conexión a Internet. La sincronización de lo actuado se realizará cuando se recupere la conexión a Internet.", se han incluido las siguientes especificaciones técnicas que solo son cumplidas por un único fabricante de Software por lo que, en aplicación de los principios que rigen las contrataciones del estado, solicitamos se sirvan desestimarlas o considerarse opcionales con la finalidad de promover la libertad de concurrencia, transparencia, igualdad de trato y competencia en este proceso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 2/E Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que las características técnicas que mencionas se encuentra también en otras herramientas ITSM que ofrecen aplicaciones móviles para agentes con funcionalidades offline:

ServiceNow Mobile Agent: La aplicación móvil de ServiceNow permite a los agentes actualizar registros, coordinarse con compañeros de trabajo y realizar un seguimiento de ubicaciones, incluso sin conexión a Internet. Además, ofrece integración con canales como Zoom, Twilio, Slack y MS Teams.

Mobile Reach: Mobile Reach proporciona aplicaciones avanzadas de ITSM para técnicos en campo, permitiéndoles trabajar de manera más eficiente y precisa. Sus aplicaciones son offline-capable y funcionan en smartphones, tablets y escáneres láser de códigos de barras2."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 129

Consulta/Observación:

Las características técnicas "g. Proporcionar una forma de configurar las programaciones de guardia y las políticas de escalamiento.

h. Proporcionar un espacio de trabajo dedicado para que los principales administradores de incidentes, gerentes de comunicación y grupos de resolución colaboren y realicen un seguimiento del trabajo..", se han incluido las siguientes especificaciones técnicas que solo son cumplidas por un único fabricante de Software por lo que, en aplicación de los principios que rigen las contrataciones del estado, solicitamos se sirvan desestimarlas o considerarse opcionales con la finalidad de promover la libertad de concurrencia, transparencia, igualdad de trato y competencia en este proceso

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 2/G/H Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la consulta. Las características técnicas que mencionas, hay varios fabricantes de ITSM que podrían ser adecuados. Algunas opciones a considerar incluyen:

BMC Software: BMC ofrece soluciones ITSM avanzadas que incluyen programación de guardias, políticas de escalado y espacios de trabajo colaborativos1.

ServiceNow: ServiceNow es otro proveedor líder en ITSM con funcionalidades similares, como configuración de guardias y colaboración en espacios de trabajo.

Cherwell: Cherwell también proporciona herramientas de ITSM con características personalizables para administradores de incidentes y equipos de resolución."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:36:19

Consulta: Nro. 130

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que será aceptado que se presente métricas y reporteria con la cantidad de registros atendidos y de forma opcional el establecer cuotas referenciales, puesto que el establecer cuotas seria contraproducente pudiendo esto impedir el correcto registro y atención de incidencias y/o peticiones del área usuaria.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 9 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Nos acogemos a su solicitud. Confirmo que estoy de acuerdo con presentar las métricas y reportes sobre la cantidad de registros atendidos. También entiendo y acepto que no establecer cuotas referenciales para la atención de incidencias es lo más adecuado para asegurar una correcta gestión y registro de las incidencias y peticiones del área usuaria.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Consulta: Nro. 131

Consulta/Observación:

Del texto: "Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas)". Sírvase indicar si los solicitado para la certificación de ITIL Foundation 2011 se trata de un curso ya que las certificaciones oficiales de ITIL no consignan las horas lectivas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: b Literal: 3.2 Página: 78

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa que el requisito es Certificacion y en el caso del requisito de horas se considerara como opcional, puesto que no todas las certificaciones lo consignan

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Consulta: Nro. 132

Consulta/Observación:

Del texto: "De aprobarse deberá existir una transferencia de cargo entre los involucrados hasta un plazo de 15 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del profesional propuesto. " Sírvase indicar como se hará el tratamiento de lo indicado en casos de renunciias imprevistas y eventos de desvinculación de fuerza mayor en los cuales no se pueda aplicar la transferencia de cargo de 15 días calendario estipulada.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.7 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en la fase pre-operativa se solicita un personal de contingencia el cual se capacitará con los demás trabajadores para realizar las funciones pertinentes a su labor. En el caso de renunciias imprevistas y eventos de desvinculacion de fuerza mayor se tendrá que activar dicho personal a fin de que no se interrumpa el servicio. Con ello el reemplazo del profesional deberá darse en un plazo maximo de 15 días, considerando que durante este lapso estará cubriendo el personal de contingencia.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Consulta: Nro. 133

Consulta/Observación:

"Del texto : ""a) Solucionar incidentes y requerimientos relacionados a dispositivos de cómputo personal, proyectores, al servicio de videoconferencia, al servicio de central telefónica, al servicio telefonía móvil, entre otros definidos en los procedimientos respectivos, en el mismo sitio del usuario que solicitó la atención. La generación de reportes de la central telefónica del FMV estará a cargo del personal del FMV. "" Sirvase indicar cuál será el tratamniento y alcance para los usuarios externos de FMV, el alcance de este punto incluye la atención presencial para este grupo de usuarios?"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.2 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el alcance y tratamiento de la atencion para los usuarios externos del FMV (entidades tecnicas, proveedores del FMV y empresas del estado) será una atencion remota.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Consulta: Nro. 134

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que durante la marcha blanca no se aplicará penalidad alguna asociada al alcance del servicio, especificada en el numeral XI y la cláusula DUODECIMA: PENALIDADES

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.4 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que durante la marcha blanca no habrá penalidad.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 135

Consulta/Observación:

"se solicita al comité ampliar el requisito de formación académica a la carrera Técnica de: ¿ Profesional Técnico en Soporte y Mantenimiento de Equipos de computación.
ESTO A FIN DE PROMOVER EL LIBRE ACCESO Y PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN QUE REALICEN, Y ESTABLECER CONDICIONES DE COMPETENCIA EFECTIVA Y OBTENER LA PROPUESTA MÁS VENTAJOSA PARA SATISFACER EL INTERÉS PÚBLICO QUE SUBYACE A LA CONTRATACIÓN, PRINCIPIOS QUE SE ESTABLECEN EN EL ARTICULO N° 2 DE LA LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO.""

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n1

Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente la consulta para el puesto de Operador de mesa de ayuda y con motivo de integracion de bases se realizará la adicion del puesto de Operador de Mesa de ayuda como formacion academica:
- Profesional Tecnico en Soporte y Mantenimiento de Equipos de computacion."

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 136

Consulta/Observación:

TENIENDO EN CUENTA QUE PARA REALIZAR LAS FUNCIONES DE OPERADOR DE MESAS DE AYUDA SE REQUIEREN CONOCIMIENTOS ITIL, SE SOLICITA AL COMITÉ CONSIDERAR COMO REQUISITO DE CAPACITACIÓN LA PRESENTACIÓN DE CERTIFICADO DE CURSO Y/O TALLER ITIL Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 CON UN MINIMO DE 24 HORAS ESTO A FIN DE PROMOVER EL LIBRE ACCESO Y PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN QUE REALICEN, Y ESTABLECER CONDICIONES DE COMPETENCIA EFECTIVA Y OBTENER LA PROPUESTA MÁS VENTAJOSA PARA SATISFACER EL INTERÉS PÚBLICO QUE SUBYACE A LA CONTRATACIÓN, PRINCIPIOS QUE SE ESTABLECEN EN EL ARTICULO N° 2 DE LA LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n1 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente la consulta. Se precisa que se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. sin embargo, las horas mínimas se mantendrán en 10 horas mínimas. Esto debido a que hemos determinado que las 10 horas de capacitación en ITIL es suficiente para proporcionar una base sólida en los principios esenciales de ITIL; asimismo, mantener este requisito mínimo facilita la participación de una mayor cantidad de proveedores. Por ello el requisito quedará:

- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o gestión de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 137

Consulta/Observación:

se solicita al comité a fin de ampliar la concurrencia de postores aceptar como requisito de presentación para sustentar la experiencia del personal no clave OPERADOR DE MESA DE AYUDA, Se pueda presentar el CV del personal, evidenciando el cargo desempeñado y las funciones específicas en conjunto a los años de experiencia evidenciados en el certificado de trabajo ya que es recurrente que los certificados de trabajo se exponga en cargo del personal de manera somera

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n1 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación porque los certificados de trabajo emitidos por empleadores son documentos oficiales que permiten verificar la veracidad de la experiencia laboral y las responsabilidades atribuidas al personal. Los CVs, aunque valiosos, pueden ser subjetivos y no siempre incluyen la confirmación oficial del empleador.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 138

Consulta/Observación:

TENIENDO EN CUENTA QUE PARA REALIZAR LAS FUNCIONES DE ANALISTA DE MESAS DE AYUDA SE REQUIEREN CONOCIMIENTOS ITIL, SE SOLICITA AL COMITÉ CONSIDERAR COMO REQUISITO DE CAPACITACIÓN LA PRESENTACIÓN DE CERTIFICADO DE CURSO Y/O TALLER ITIL Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 CON UN MINIMO DE 24 HORAS ESTO A FIN DE PROMOVER EL LIBRE ACCESO Y PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN QUE REALICEN, Y ESTABLECER CONDICIONES DE COMPETENCIA EFECTIVA Y OBTENER LA PROPUESTA MÁS VENTAJOSA PARA SATISFACER EL INTERÉS PÚBLICO QUE SUBYACE A LA CONTRATACIÓN, PRINCIPIOS QUE SE ESTABLECEN EN EL ARTICULO N° 2 DE LA LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n2 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente la consulta. Se precisa que se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. sin embargo, las horas minimas se mantendrán en 10 horas minimas. Esto debido a que hemos determinado que las 10 horas de capacitacion en ITIL es suficiente para proporcionar una base solida en los principios esenciales de ITIL; asismismo, mantener este requisito minimo facilita la participacion de una mayor cantidad de proveedores. Por ello el requisito quedará:

- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 139

Consulta/Observación:

se solicita al comité a fin de ampliar la concurrencia de postores aceptar como requisito de presentación para sustentar la experiencia del personal no clave ANALISTA DE MESA DE AYUDA, Se pueda presentar el CV del personal, evidenciando el cargo desempeñado y las funciones específicas en conjunto a los años de experiencia evidenciados en el certificado de trabajo ya que es recurrente que los certificados de trabajo se exponga en cargo del personal de manera somera

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** n2 **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación porque los certificados de trabajo emitidos por empleadores son documentos oficiales que permiten verificar la veracidad de la experiencia laboral y las responsabilidades atribuidas al personal. Los CVs, aunque valiosos, pueden ser subjetivos y no siempre incluyen la confirmación oficial del empleador.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 140

Consulta/Observación:

TENIENDO EN CUENTA QUE PARA REALIZAR LAS FUNCIONES DE ANALISTA DE MICROINFORMATICA, SE REQUIEREN CONOCIMIENTOS ITIL, SE SOLICITA AL COMITÉ CONSIDERAR COMO REQUISITO DE CAPACITACIÓN LA PRESENTACIÓN DE CERTIFICADO DE CURSO Y/O TALLER ITIL Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 CON UN MINIMO DE 24 HORAS ESTO A FIN DE PROMOVER EL LIBRE ACCESO Y PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN QUE REALICEN, Y ESTABLECER CONDICIONES DE COMPETENCIA EFECTIVA Y OBTENER LA PROPUESTA MÁS VENTAJOSA PARA SATISFACER EL INTERÉS PÚBLICO QUE SUBYACE A LA CONTRATACIÓN, PRINCIPIOS QUE SE ESTABLECEN EN EL ARTICULO N° 2 DE LA LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n3 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente la consulta. Se precisa que se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. sin embargo, las horas mínimas se mantendrán en 10 horas minimas. Esto debido a que hemos determinado que las 10 horas de capacitación en ITIL es suficiente para proporcionar una base sólida en los principios esenciales de ITIL; asimismo, mantener este requisito mínimo facilita la participación de una mayor cantidad de proveedores. Por ello el requisito quedará:

- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o gestión de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 141

Consulta/Observación:

se solicita al comité a fin de ampliar la concurrencia de postores aceptar como requisito de presentación para sustentar la experiencia del personal no clave ANALISTA DE MICROINFORMATICA, Se pueda presentar el CV del personal, evidenciando el cargo desempeñado y las funciones específicas en conjunto a los años de experiencia evidenciados en el certificado de trabajo ya que es recurrente que los certificados de trabajo se exponga en cargo del personal de manera somera

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n3 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación porque los certificados de trabajo emitidos por empleadores son documentos oficiales que permiten verificar la veracidad de la experiencia laboral y las responsabilidades atribuidas al personal. Los CVs, aunque valiosos, pueden ser subjetivos y no siempre incluyen la confirmación oficial del empleador.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 142

Consulta/Observación:

TENIENDO EN CUENTA QUE PARA REALIZAR LAS FUNCIONES DE ANALISTA DE INFRAESTRUCTURA, SE REQUIEREN CONOCIMIENTOS ITIL, SE SOLICITA AL COMITÉ CONSIDERAR COMO REQUISITO DE CAPACITACIÓN LA PRESENTACIÓN DE CERTIFICADO DE CURSO Y/O TALLER ITIL Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 CON UN MINIMO DE 24 HORAS ESTO A FIN DE PROMOVER EL LIBRE ACCESO Y PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN QUE REALICEN, Y ESTABLECER CONDICIONES DE COMPETENCIA EFECTIVA Y OBTENER LA PROPUESTA MÁS VENTAJOSA PARA SATISFACER EL INTERÉS PÚBLICO QUE SUBYACE A LA CONTRATACIÓN, PRINCIPIOS QUE SE ESTABLECEN EN EL ARTICULO N° 2 DE LA LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n4 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente la consulta. Se precisa que se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. sin embargo, las horas mínimas se mantendrán en 10 horas mínimas. Esto debido a que hemos determinado que las 10 horas de capacitación en ITIL es suficiente para proporcionar una base solida en los principios esenciales de ITIL; Asimismo, mantener este requisito mínimo facilita la participación de una mayor cantidad de proveedores. Por ello el requisito quedará:

- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o gestión de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 143

Consulta/Observación:

se solicita al comité a fin de ampliar la concurrencia de postores aceptar como requisito de presentación para sustentar la experiencia del personal no clave ANALISTA DE INFRAESTRUCTURA, Se pueda presentar el CV del personal, evidenciando el cargo desempeñado y las funciones específicas en conjunto a los años de experiencia evidenciados en el certificado de trabajo ya que es recurrente que los certificados de trabajo se exponga en cargo del personal de manera somera

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** n4 **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación porque los certificados de trabajo emitidos por empleadores son documentos oficiales que permiten verificar la veracidad de la experiencia laboral y las responsabilidades atribuidas al personal. Los CVs, aunque valiosos, pueden ser subjetivos y no siempre incluyen la confirmación oficial del empleador.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 144

Consulta/Observación:

se solicita al comité a fin de ampliar la concurrencia de postores aceptar como requisito de presentación para sustentar la experiencia del personal no clave ANALISTA DE CONTRATOS Y OPERACIONES, Se pueda presentar el CV del personal, evidenciando el cargo desempeñado y las funciones específicas en conjunto a los años de experiencia evidenciados en el certificado de trabajo ya que es recurrente que los certificados de trabajo se exponga en cargo del personal de manera somera

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n5 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación porque los certificados de trabajo emitidos por empleadores son documentos oficiales que permiten verificar la veracidad de la experiencia laboral y las responsabilidades atribuidas al personal. Los CVs, aunque valiosos, pueden ser subjetivos y no siempre incluyen la confirmación oficial del empleador.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 145

Consulta/Observación:

se solicita al comité a fin de ampliar la concurrencia de postores aceptar como requisito de presentación para sustentar la experiencia del personal no clave ANALISTA DE PROCESOS, Se pueda presentar el CV del personal, evidenciando el cargo desempeñado y las funciones específicas en conjunto a los años de experiencia evidenciados en el certificado de trabajo ya que es recurrente que los certificados de trabajo se exponga en cargo del personal de manera somera

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n6 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación porque los certificados de trabajo emitidos por empleadores son documentos oficiales que permiten verificar la veracidad de la experiencia laboral y las responsabilidades atribuidas al personal. Los CVs, aunque valiosos, pueden ser subjetivos y no siempre incluyen la confirmación oficial del empleador.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 146

Consulta/Observación:

se solicita al comité a fin de ampliar la concurrencia de postores aceptar como requisito de presentación para sustentar la experiencia del personal no clave ADMINISTRADOR DE CONTROL DE ACESOS, Se pueda presentar el CV del personal, evidenciando el cargo desempeñado y las funciones específicas en conjunto a los años de experiencia evidenciados en el certificado de trabajo ya que es recurrente que los certificados de trabajo se exponga en cargo del personal de manera somera

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n7 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación porque los certificados de trabajo emitidos por empleadores son documentos oficiales que permiten verificar la veracidad de la experiencia laboral y las responsabilidades atribuidas al personal. Los CVs, aunque valiosos, pueden ser subjetivos y no siempre incluyen la confirmación oficial del empleador.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 147

Consulta/Observación:

se solicita al comité a fin de ampliar la concurrencia de postores aceptar como requisito de presentación para sustentar la experiencia del personal no clave ANALISTA DE SEGURIDAD INFORMATICA Se pueda presentar el CV del personal, evidenciando el cargo desempeñado y las funciones específicas en conjunto a los años de experiencia evidenciados en el certificado de trabajo ya que es recurrente que los certificados de trabajo se exponga en cargo del personal de manera somera

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** n8 **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación porque los certificados de trabajo emitidos por empleadores son documentos oficiales que permiten verificar la veracidad de la experiencia laboral y las responsabilidades atribuidas al personal. Los CVs, aunque valiosos, pueden ser subjetivos y no siempre incluyen la confirmación oficial del empleador.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	20:50:53

Observación: Nro. 148

Consulta/Observación:

"TENIENDO EN CUENTA QUE EL SERVICIO A REALIZAR CORRESPONDE A MESAS DE AYUDA Y SOPORTE TECNICO INFORMATICO, SE SOLICITA AL COMITE ESPECIFICAR COMO REQUISITO DE CALIFICACION LA EXPERIENCIA FACTURADA EN :
. SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y/O SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO O MICROINFORMÁTICO.
ESTO A FIN DE PROMOVER EL LIBRE ACCESO Y PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN QUE REALICEN, Y ESTABLECER CONDICIONES DE COMPETENCIA EFECTIVA Y OBTENER LA PROPUESTA MÁS VENTAJOSA PARA SATISFACER EL INTERÉS PÚBLICO QUE SUBYACE A LA CONTRATACIÓN, PRINCIPIOS QUE SE ESTABLECEN EN EL ARTICULO N° 2 DE LA LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO.""

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 79

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la observación pues dicha experiencia guarda relacion con la finalidad del servicio. Se precisará en las bases tambien como experiencia del postor en la especialidad:
- Servicio de Mesa de Ayuda y/o soporte tecnico informatico o microinformatico. "

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:09:03

Observación: Nro. 149

Consulta/Observación:

Dentro de las certificaciones ITIL que brinda Pinkverify y/o PeopleCert para la herramienta no se deberían de considerar Gestión de Operaciones de TI (ITO) y Gestión financiera (FM) .

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 2.3 Literal: m Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la observacion pues es crucial que las certificaciones ITIL que se brindan a través de Pinkverify y/o PeopleCert incluyan la Gestión de Operaciones de TI (ITO) y la Gestión Financiera (FM). Estos son componentes fundamentales para una gestión efectiva de servicios de TI y deben ser considerados en las certificaciones para asegurar una cobertura completa y práctica de todas las operaciones clave de ITIL.

La Gestión de Operaciones de TI y la Gestión Financiera son aspectos esenciales para el éxito de la gestión de servicios de TI. La primera asegura la eficiencia operativa y la segunda, la viabilidad económica, ambos aspectos son críticos para alinear los servicios de TI con los objetivos del FMV."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:09:03

Consulta: Nro. 150

Consulta/Observación:

FMV indica que para la Capacitación: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). OBSERVACIÓN: Debería indicar: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Curso ITIL (mínimo 10 horas lectivas)

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:

- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:09:03

Consulta: Nro. 151

Consulta/Observación:

FMV indica que para la Capacitación: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). OBSERVACIÓN: Debería indicar: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Curso ITIL (mínimo 10 horas lectivas)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:09:03

Consulta: Nro. 152

Consulta/Observación:

FMV indica que para la Capacitación: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). OBSERVACIÓN: Debería indicar: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Curso ITIL (mínimo 10 horas lectivas)

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:

- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:09:03

Observación: Nro. 153

Consulta/Observación:

FMV indica que para la Capacitación: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). OBSERVACIÓN: Debería indicar: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Curso ITIL (mínimo 10 horas lectivas)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la observación. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:

- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:09:03

Consulta: Nro. 154

Consulta/Observación:

FMV indica que para la Capacitación: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). OBSERVACIÓN: Debería indicar: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Curso ITIL (mínimo 10 horas lectivas)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:17:10

Observación: Nro. 155

Consulta/Observación:

FMV indica que para la Capacitación: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). OBSERVACIÓN: Debería indicar: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Curso ITIL (mínimo 10 horas lectivas)

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** N **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la observación. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:17:10

Observación: Nro. 156

Consulta/Observación:

FMV indica que para la Capacitación: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). OBSERVACIÓN: Debería indicar: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Curso ITIL (mínimo 10 horas lectivas)

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** N **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la observación. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:17:10

Observación: Nro. 157

Consulta/Observación:

FMV indica que para la Capacitación: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). OBSERVACIÓN: Debería indicar: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Curso ITIL (mínimo 10 horas lectivas)

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** N **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la observación. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:17:10

Observación: Nro. 158

Consulta/Observación:

Dentro de las certificaciones ITIL que brinda Pinkverify y/o PeopleCert para la herramienta no se deberían de considerar Gestión de Operaciones de TI (ITO) y Gestión financiera (FM) .

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4.1 **Literal:** 1 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la consulta pues es crucial que las certificaciones ITIL que se brindan a través de Pinkverify y/o PeopleCert incluyan la Gestión de Operaciones de TI (ITO) y la Gestión Financiera (FM). Estos son componentes fundamentales para una gestión efectiva de servicios de TI y deben ser considerados en las certificaciones para asegurar una cobertura completa y práctica de todas las operaciones clave de ITIL.

La Gestión de Operaciones de TI y la Gestión Financiera son aspectos esenciales para el éxito de la gestión de servicios de TI. La primera asegura la eficiencia operativa y la segunda, la viabilidad económica, ambos aspectos son críticos para alinear los servicios de TI con los objetivos del FMV."

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:17:10

Observación: Nro. 159

Consulta/Observación:

FMV indica que Se debe registrar contratos asociados a productos y servicios externos requeridos por la organización, referenciando el valor del contrato, el proveedor correspondiente, las facturas y al centro de costo al que pertenece el contrato, entre otros atributos.Consulta: Se podría retirar o colocar opcional "las facturas".

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.1.1 **Literal:** 9 **Página:** 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observacion. Esta información es necesario dado que tener completado todos los datos que la herramienta permita a fin de tener una correcta trazabilidad.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:17:10

Consulta: Nro. 160

Consulta/Observación:

"En el ítem Bolsa de Horas en el apartado de las actividades a realizar se indica:
* El pago se realizará en un plazo máximo de 15 días calendarios de emitida la conformidad.
CONSULTA: Se debe de considerar este punto como parte de las actividades de la bolsa de horas?¿Que pago hacen referencia?"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que el pago hace referente al pago de la Bolsa de horas y este no hace referencia a las actividades a realizar dentro de la bolsa de horas. Se precisa que el pago se realizará en un plazo maximo de 10 días calendarios luego de emitida la conformidad por parte de OTI. Por lo cual en las bases deberá indicarse:
- El pago se realizará en un plazo máximo de 10 días calendarios de emitida la conformidad."

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:17:10

Consulta: Nro. 161

Consulta/Observación:

"En el cuadro Licenciamiento Microsoft se esta considerando dos apartados de Dataverse Database Capacity AO cada uno con 50 en la cantidad de licencias. CONSULTA: ¿Es correcto esta cantidad 100 licencias para Dataverse Database Capacity AO?
"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1 Página: 71

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la cantidad es de 50 licencias. Hubo un error de duplicidad de las licencias de Dataverse Database Capacity AO.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:17:10

Consulta: Nro. 162

Consulta/Observación:

En el cuadro de "Lenguajes de Prog., IDES o Reporteadores" se indica como item Estadística sin ningun valor en la cantidad de licencias. CONSULTA: ¿La cantidad de licencias para Estadística es Cero?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1 Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se retirará ello de las bases.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:17:10

Consulta: Nro. 163

Consulta/Observación:

En el punto: "Capacitación" se indica que FMV solicita Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). OBSERVACIÓN: Se observa que deberá colocarse: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Curso Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:21:49

Consulta: Nro. 164

Consulta/Observación:

En el punto: "Capacitación" se indica que FMV solicita Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 (mínimo 10 horas lectivas). OBSERVACIÓN: Se observa que deberá colocarse: Certificación oficial ITIL 4 Fundamentos o Curso Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: N Literal: 4 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta. Se cambiara la Certificación oficial por un Curso y/o Taller. Por ello el requisito quedará:
- Curso y/o Taller sobre ITIL 4 Fundamentos o Foundations versión 3 o Fundamentos de ITIL 2011 o Gestion de Servicios ITIL o Fundamentos de ITIL (mínimo 10 horas lectivas)"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:21:49

Consulta: Nro. 165

Consulta/Observación:

En el punto c. Tiene la capacidad de ingerir indicadores de nivel de servicio de las herramientas de Supervisión del rendimiento de las aplicaciones (APM) para crear objetivos de nivel de servicio (SLO), presupuestos de errores y desencadenar acciones de directivas. Observación: Dentro del servicio no se menciona ninguna integración con herramientas de monitoreo (APN) se debe de añadir en la funcionalidad del servicio. Este punto no esta dentro de los procesos de ITIL. ¿Se podría retirar este punto?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 4 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta. Dado que no se menciona dicha funcionalidad en el servicio esta quedará como opcional.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:21:49

Consulta: Nro. 166

Consulta/Observación:

En el punto c. Tiene la capacidad de ingerir indicadores de nivel de servicio de las herramientas de Supervisión del rendimiento de las aplicaciones (APM) para crear objetivos de nivel de servicio (SLO), presupuestos de errores y desencadenar acciones de directivas. Observación: Dentro del servicio no se menciona ninguna integración con herramientas de monitoreo (APN) se debe de añadir en la funcionalidad del servicio. Este punto no esta dentro de los procesos de ITIL. ¿Se podría retirar este punto?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 5 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta. Dado que no se menciona dicha funcionalidad en el servicio esta quedará como opcional.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:21:49

Consulta: Nro. 167

Consulta/Observación:

En el punto e. Proporciona a los usuarios autorizados la posibilidad de preconfigurar los cambios en los elementos de configuración y sus relaciones asociadas para que se implementen más adelante. Consulta: ¿Ha qué hacen referencia con preconfigurar los cambios? ¿Pueden explicar?¿Quieren decir, autorización para unos usuarios de poder cargar elementos de configuración y poder relacionarlos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 7 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que esto quiere decir una autorización para usuarios especificos donde estos puedan tener precargada información para la posterior creación de caso, donde involucre su CI y las relaciones de este.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:21:49

Consulta: Nro. 168

Consulta/Observación:

En el punto f. Ofrece la capacidad de descubrimiento de brechas de conocimiento en sus bases de conocimiento. Observación: Este requerimiento necesita de un proceso predictivo el cual no contempla las bases.¿Se podría retirar este punto?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 8 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Consideramos que este requisito es necesario para asegurar que la solución propuesta sea capaz de identificar y cerrar las brechas de conocimiento de manera proactiva, lo cual es fundamental para mejorar la eficiencia y efectividad del servicio. La capacidad de detectar áreas donde falta información o donde el conocimiento es insuficiente permite optimizar los procesos, reducir tiempos de resolución y garantizar una mejor atención a los usuarios. Esta funcionalidad es clave para mantener la competitividad y la calidad en un entorno de TI que está en constante evolución.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:21:49

Consulta: Nro. 169

Consulta/Observación:

En los puntos: B, E, I y J hacen referencia a un analisis de audios, notas de voz y detección de emociones. En el servicio no se contempla el proceso de registro de voz. Se pueden retirar esos puntos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 14 Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque no se trata del registro de voz como se indica en su consulta sino de la capacidad de registrar un caso a través de comandos de voz.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:29:45

Observación: Nro. 170

Consulta/Observación:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1,000,000.00 (un millón con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

POR FAVOR TAMBIEN CONSIDERAR

Provisión de una solución para el descubrimiento de infraestructura tecnológica y una solución para patch Management ¿
servicio de solucion de descubrimiento de infraestructura tecnologica
Servicio de cloud computing
Servicios profesionales cloud computing
servicios de infraestructura en Cloud
Gestion y administracion de servicios de cloud

Acápíte de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 79

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No nos acogemos a la observación, los servicios adicionales mencionados (provisión de una solución para el descubrimiento de infraestructura tecnológica, patch management, servicios de cloud computing, gestión y administración de servicios de cloud), si bien estos son relevantes en el contexto tecnológico, no se consideran equivalentes o similares al objeto específico de la convocatoria según los términos establecidos.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:38:27

Consulta: Nro. 171

Consulta/Observación:

En el cuadro de la pagina 52 porfavor especificar a que se debe ese vacio donde se indica estadistica, debajo de criystal report. Por favor aclarar. Muchas gracias

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1 Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en la pagina 72 del Anexo G la cantidad de licencias sobre estadistica es 0. Por ello se encuentra en blanco. Con motivo de la integracion de bases se retirará

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:38:27

Consulta: Nro. 172

Consulta/Observación:

por favor en el cuadro de la pagina 71 aclarar porque se coloca este item doble :
dataverse database capacity AO .

POR FAVOR ACLARAR

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1 Página: 71

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la cantidad de Dataverse Database capacity AO es igual a 50.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:38:27

Consulta: Nro. 173

Consulta/Observación:

¿ El pago se realizará en un plazo máximo de 15 días calendarios de emitida la conformidad.

Por favor aclarar cual seria el plazo mínimo, o si los pagos podrian ser antes de los 15 días

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se aclara, conforme el art. 171 del RLCE La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, servicios en general y consultorías, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.¿

Con motivo de la integracion de las bases se modificara lo indicado"

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20554345493	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	ITSTK PERU S.A.C.	Hora de envío :	22:46:58

Observación: Nro. 174

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1,000,000.00 (un millón con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

TAMBIEN CONSIDERAR POR FAVOR

Consultoria , mantenimiento y soporte para operation Center
servicio de soporte en cloud computing
adminsitracion y soporte de plataforma cloud

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** b **Página:** 79

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No nos acogemos a su solicitud, los servicios adicionales mencionados (provisión de una solución para el descubrimiento de infraestructura tecnológica, patch management, servicios de cloud computing, gestión y administración de servicios de cloud), si bien estos son relevantes en el contexto tecnológico, no se consideran equivalentes o similares al objeto específico de la convocatoria según los términos establecidos.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 175

Consulta/Observación:

Se indica
Para la atención de los usuarios internos el servicio será en las modalidades presencial y/o remota.
Para la atención de los usuarios externos el servicio será en la modalidad remota a nivel nacional.
Consulta:
¿El horario será el mismo para los 2 tipos de usuarios (Internos y externos)?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCAN Literal: IV. ALCAN Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se mantendrá el mismo horario para ambos.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 176

Consulta/Observación:

Se indica
Eventualmente (una o dos veces al mes) y/o demanda y/o eventualidades el soporte presencial será requerido en sede de Vitrina Inmobiliaria, en este caso el costo de traslado será a cuenta del FMV.

Consulta:
En este caso sería el total del equipo de soporte?, el procedimiento de atención en estos escenarios cambiaría?; es decir las atenciones ya no ingresarían por el conducto normal?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCAN Literal: IV. ALCAN Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se desea precisar que no se requerirá del total del personal de soporte cuanto maximo se requerirá de 1 recurso y las atenciones no serán por el conducto regular.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 177

Consulta/Observación:

Se indica
Para los usuarios externos la atención del servicio será de manera remota a nivel nacional
Consulta:
¿Cuál sería el procedimiento a seguir si en caso no es posible la resolución en forma remota?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCAN Literal: IV. ALCAN Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en dicho caso el procedimiento debe ser propuesto por el proveedor ganador en base a las mejores practicas, en cuanto los usuarios externos solo se les dará soporte presencial dentro de nuestras instalaciones en FMV con alcance limitado de acuerdo lo que indique el Supervisor del Servicio.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 178

Consulta/Observación:

Se indica

g) Gestionar el inventario de infraestructura tecnológica hardware y software involucrados como parte de la operatividad de FMV.

Consulta:

¿Se seguirá utilizando esta herramienta (Proactivanet)?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCAN Literal: IV. ALCAN Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se continuará utilizando proactivanet dado que esta será retirada con el servicio actual de mesa de ayuda pues no se ha presentado un buen funcionamiento con la herramienta.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 179

Consulta/Observación:

Se indica
Gestionar el inventario de infraestructura tecnológica hardware y software involucrados como parte de la operatividad de FMV

Consulta:
¿En que herramienta gestionan el inventario de aplicaciones actualmente?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCAN Literal: IV. ALCAN Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente gestionamos el inventario en un excel.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 180

Consulta/Observación:

"Se indica
i) El inventario de hardware se limitará a equipos microinformáticos (PC o desktop), computadores portátiles (laptops, notebook, ipad, tabletas), inventario de impresoras, escáner, proyectores, teléfonos fijos, equipos de comunicación (switches, routers, access point y cableado estructurado) y equipos biométricos ubicados tanto en Oficina Principal y Vitrina Inmobiliaria.
Consulta:
Indicar fecha tentativa de inventario"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCAN Literal: IV. ALCAN Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No podemos precisar una fecha tentativa, esto dependerá del proveedor ganador y su plan de trabajo. Tan solo deseamos acotar que esta debe ser realizada durante la fase preoperativa.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 181

Consulta/Observación:

Se indica

I) La mesa de servicios debe contar con soporte en español para Latinoamérica proporcionado por el mismo fabricante.

Consulta:

¿El parque microinformático es compatible o de marca?

¿Los equipos son propios o renting.?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCAN Literal: IV. ALCAN Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa lo siguiente:

*El parque microinformatico es de marca.

*El 90% de los equipos son renting y el resto propios."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 182

Consulta/Observación:

Favor aclarar "No se aceptará herramientas con segmentación dinámica." ¿a qué se refieren con herramienta de segmentación dinámica y por que no se acepta este tipo de herramienta? ¿actualmente el servicio cuenta con alguna herramienta de este tipo y cuál es?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 4.1.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Agradecemos su consulta, pero lamentamos informarle que no podemos aceptar herramientas con segmentación dinámica. Nos referimos a herramientas que permiten la segmentación automática y adaptable de datos, usuarios, o tickets en función de criterios variables. Este tipo de segmentación puede complicar el control y la estandarización de la información, lo que afecta la trazabilidad y la consistencia en la gestión del servicio. Actualmente, el servicio no utiliza ninguna herramienta con estas características, y la decisión de no aceptarlas está alineada con la necesidad de mantener un entorno controlado y predecible para la gestión de incidentes y solicitudes.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 183

Consulta/Observación:

Se debería especificar no solo el alcance de lo deseado sino la responsabilidad de soporte, su personalización y modificaciones

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 4.1.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Agradecemos su sugerencia de especificar el alcance de lo deseado, así como la responsabilidad de soporte, personalización y modificaciones. Sin embargo, lamentamos informarle que no es posible realizar los cambios propuestos. Los términos establecidos ya consideran un nivel adecuado de detalle y responsabilidad, alineado con los objetivos del proyecto y las necesidades del servicio

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 184

Consulta/Observación:

Favor confirmar que existe actualmente una CMDB estructurada lista para ser migrada a una nueva Herramienta ITSM

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 4.1.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Deseamos precisar que actualmente no existe una CMDB, se requiere que esta sea implementada desde cero.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 185

Consulta/Observación:

Con respecto a la acreditación de las certificaciones ITIL, sírvanse indica que documentos se considera fehaciente.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 4.1.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la acreditacion será de mediante una copia simple de constancias o certificados u otra documentación que de manera fehaciente demuestre ese requisito.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 186

Consulta/Observación:

"Se indica

a. Permitir el registro de incidentes a través de correo electrónico, portal web, chat, aplicación móvil y agente virtual.

Consulta:

¿Todos los canales también será de uso del personal externo?"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 4.1.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, el registro solo es del usuario interno.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 187

Consulta/Observación:

"Se indica
¿ El inventario de hardware se limitará a estaciones de trabajo (PC o desktop), computadores portátiles (laptops, notebook, ipad, tabletas), inventario de impresoras, escáner, proyectores, teléfonos fijos, equipos de comunicación (switches, routers, access point y cableado estructurado) y equipos biométricos ubicados tanto en Oficina Principal y Vitrina Inmobiliaria.
Consulta:
Precisar el alcance del inventario en relación a los equipos de comunicaciones y teléfonos fijos."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: G.I Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se desea precisar que solo poseemos 15 anexos y tambien deben estar considerados dentro de la administración.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 188

Consulta/Observación:

"Se indica
¿ El inventario de hardware se limitará a estaciones de trabajo (PC o desktop), computadores portátiles (laptops, notebook, ipad, tabletas), inventario de impresoras, escáner, proyectores, teléfonos fijos, equipos de comunicación (switches, routers, access point y cableado estructurado) y equipos biométricos ubicados tanto en Oficina Principal y Vitrina Inmobiliaria.
Consulta:
Indicar si se consideran monitores"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: ACTIVOS Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Ante la consulta se desea precisar que tambien se deberán incluir monitores

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 189

Consulta/Observación:

"Se indica
La plataforma propuesta debe contar con una aplicación nativa para la generación ilimitada de reportes y dashboards con las siguientes capacidades:

- a. Acceso para al menos 5 usuarios de manera simultánea.
- b. Elaboración de diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados en su forma y presentación según las necesidades del usuario.
 - o La solución debe permitir exportar los reportes generados a distintos formatos de archivo, al menos xls, html y pdf, doc y xml.
 - o Definición de esquemas recurrentes bajo los cuales un reporte o un conjunto de reportes se envíen a determinada hora y día a un conjunto de destinatarios previamente definidos vía correo electrónico.
 - o La solución debe permitir la obtención gratuita de reportes y dashboards desde un catálogo o tienda del mismo fabricante.

Consulta:
Fractalía deberá proporcionar una licencia de power bi al Cliente? Teniendo en cuenta que nos indican que la herramienta de reportes debe ser proporcionada por el proveedor y que ellos tengan acceso a 5 usuarios y descarga de la información."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: REPORTS Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el proveedor deberá incluir el licenciamiento que corresponda para cumplir con lo solicitado.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 190

Consulta/Observación:

Actualmente FMV ¿cuenta con Teams?, ¿quien haría las configuraciones de integración y configuración?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: 11. Integr Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente el FMV cuenta con Teams. El proveedor ganador deberá hacer la integración y configuración como parte del servicio.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 191

Consulta/Observación:

"Se indica
La solución debe permitir control remoto completo de las estaciones cliente.
Consulta:
Confirmar herramienta de control remoto "

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: CONTROL RE Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No podemos precisar el nombre de la herramienta, el contratista deberá propocionar ello con su herramienta ITSM.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 192

Consulta/Observación:

"Se indica
El producto debe formar su catálogo detectando las aplicaciones usadas en cada estación y permite hacer distribución sobre diferentes protocolos de Red y/o diferentes sistemas operativos Microsoft.
Consulta:
Confirmar herramienta para la gestión y despliegue de parches"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: PARCHES Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se puede confirmar la herramienta pues esta dependerá de la propuesta por parte del Proveedor.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 193

Consulta/Observación:

Confirmar si será personal de FMV quien se encargue de la gestión de parches a nivel operativo (ejecución)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: PARCHES Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que será responsabilidad del proveedor. La gestión de parches debe ser responsabilidad del analista de microinformatica (Proveedor) y supervisada por el Supervisor de Mesa de ayuda y microinformatica (Proveedor)

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 194

Consulta/Observación:

"Se indica ""a) Debe ser capaz de integrarse con otras herramientas y sistemas utilizados por el FONDO MIVIVIENDA, como sistemas de gestión de activos, herramientas de monitoreo de redes o bases de conocimiento, para facilitar la ejecución de tareas automatizadas y la obtención de información relevante. (Ver Anexo B) ""

Favor indicar de todas las Aplicaciones indicadas en dicho Anexo, confirmar cuales se deben hacer y cuales no. Esto es muy importante para la estimación económica de la oferta"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1.1 Literal: FLUJOS DE Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la integracion requerida será unicamente en la aplicacion del Core del FMV que es el SIGA. En la integración descrita en las bases hace énfasis en la integracion con la gestión de accesos de la aplicacion SIGA, esto debido a que actualmente tenemos una herramienta que envia información basica sobre los parametros de los nuevos colaboradores.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 195

Consulta/Observación:

Favor confirmar cuales serán los canales oficiales o formales para que los usuarios FMV utilizarán

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Sopor Literal: 4.2 Sopor Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los canales oficiales y/o formales serán: Portal de atención de la herramienta, chatbot y correo.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 196

Consulta/Observación:

"Se indica
Equipo asignado a algunos usuarios de la Empresa para facilitar la comunicación con sus diferentes clientes (internos y externos).
Consulta:
Cuál es el alcance del servicio de Telefonía Móvil"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.3 Cober Literal: CATALOGO D Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la telefonía móvil es para casos de contingencia y para tener una mayor comunicación entre los recursos del servicio.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Observación: Nro. 197

Consulta/Observación:

"Sobre
Indicadores de control
Consulta:
¿no existe SLA de abandono de llamadas?"

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.5 Nivel **Literal:** INDICADORE **Página:** 45
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se esta considerando un servicio de llamadas para el presente concurso, dado que dicho canal sera solo de contingencia.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 198

Consulta/Observación:

"Se indica
Tasa de abandono de solicitudes
Consulta:
A parte de la herramienta de tickets, se tendrá una herramienta de llamadas? O a que se refiere con abandono de solicitudes, teniendo en cuenta que todo ticket se cancela o cierra."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.5 Nivel Literal: INDICADORE Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que tasa de abandono de solicitudes hace referencia a los tickets de tipo requerimiento o solicitud que no han sido atendidos durante el SLA acordado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 199

Consulta/Observación:

"Se indica
Proveerá los espacios físicos y el mobiliario necesario como escritorio, silla, anexo, conexión a red y PC, para el desarrollo de las actividades del personal asignado al servicio.
Consulta:
¿Es Responsabilidad de FMV indica proveer PC y en Consideraciones para el servicio el proveedor. "

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.5 Nivel Literal: ASIGNACIÓN Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en la pagina 46 se indica lo siguiente: "Proveerá los espacios físicos y el mobiliario necesario al personal del proveedor que haga presencial como escritorio, silla, y conexión a red para el desarrollo de las actividades del personal asignado al servicio". El FMV tendrá esa responsabilidad mas no proporcionara la PC. El Proveedor deberá proporcionar una laptop para cada personal a fin de que realicen sus actividades.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 200

Consulta/Observación:

"Se indica ""¿ Los modos en que pueden contactarse los usuarios externos a la mesa de ayuda son a través de correo electrónico, la central telefónica del proveedor y MS Teams. ""

Consulta:

Favor aclarar si quien gane este concurso debe proveer una central telefónica o si la central telefónica que tiene el FMV la provee alguna empresa, en este caso deben indicar que marca, modelo y características tiene la central telefónica para realizar el servicio de integración de esta central con la Mesa de la HerramientaITSM. Indicar el nombre y contacto del proveedor."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.7 Consi Literal: 4.7 Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precia que las atenciones a traves de la central telefonica (telefonía) será solo para casos de contingencia y el FMV cuenta con una central telefonica.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 201

Consulta/Observación:

"Considerando que se solicita un servicio gestionado lo que significa tener un Líder estrategico y Operativo, se sugiere considerar un Líder del servicio (para encargarse no de la parte operativa sino de la parte estrategica: mejoras, aprovisionamiento, seguimiento, facturaciones, Niveles de servicio, etc) Analista de documentación. Que se encargue de preparar la relación de reportes e informes necesarios. FMV podría solicitarlo con asignación parcial (no dedicado)"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: V. REQUIS Literal: V. REQUIS Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque la estructura actual del servicio gestionado ya incluye a un Supervisor de Mesa de Ayuda y Microinformática que ha demostrado ser eficiente en la gestión de mejoras, aprovisionamiento, seguimiento y otros aspectos estratégicos; además, es quien se encarga de preparar los reportes e informes necesarios del servicio. La inclusión de un Líder del Servicio y Analista de documentación adicional podría duplicar funciones y no aportaría valor añadido a nuestro esquema actual.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 202

Consulta/Observación:

Considerando que se solicita un servicio qe requerirá la elaboración de informes detallados, se sugiere considerar un Analista de documentación; que se encargue de preparar la relación de reportes e informes necesarios. FMV ppdría solicitarlo con asignación parcular (no defdicado)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: V. REQUIS Literal: V. REQUIS Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta porque la estructura actual del servicio gestionado ya incluye a un Supervisor de Mesa de Ayuda y Microinformatica, quien es el encargado de preparar la relación de reportes e informes necesarios. La inclusión de un Analista de Documentación, aunque con asignación parcial, no ofrece un valor adicional significativo en comparación con los recursos que ya solicitamos. Preferimos maximizar el uso de nuestros recursos existentes en lugar de añadir un nuevo rol que implica costos adicionales sin una mejora proporcional en el servicio.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 203

Consulta/Observación:

"Se indica

Nota: La información descrita en éste y en los siguientes anexos, es referenciales, hay equipos que están en proceso de cambio y se tiene programado el ingreso de personal de forma progresiva. El proveedor deberá realizar un inventario inicial y actualizar la información si fuera el caso.

Consulta:

Confirmar de un solo inventario, al inicio del servicio. "

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4 Cuart Literal: 7.4 Cuart Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Durante la fase pre operativa debe hacerse un inventario fisico sobre los activos de TI. En la fase operativa debe emitirse un informe de inventario mensual sobre el estado de los activos con la ayuda de la herramienta propuesta.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 204

Consulta/Observación:

"Se indica
Se requiere el inventario en las dos sedes del FMV. La Sede Central cuenta con 416 usuarios y la Sede Vitrina con 8 usuarios. Los atributos requeridos son: HW: Tipo de bien, Marca, Modelo, N° serie, Código de control patrimonial, estado de uso, ubicación, nombre y apellido de responsable; y, SW: Nombre del producto, tipo de licencia, fecha de adquisición, vigencia, cantidad de licencias, N° de horas en uso o productividad.
Consulta:
Confirmar herramienta para presentar el informe de inventario de activos y licencias."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4 Cuart Literal: INFORME Página: 56

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la herramienta a utilizar deberá ser provista por el Proveedor.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 205

Consulta/Observación:

Se sugiere adicionar en donde corresponda, la acreditación que pueda considerar a la empresa empleadora (actual o anterior) para algún curso o capacitación

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.2 Pers Literal: 16.2.1. Fo Página: 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Agradecemos su sugerencia de adicionar la posibilidad de acreditar a la empresa empleadora (actual o anterior) para algún curso o capacitación. Sin embargo, lamentamos informarle que no podemos aceptar esta propuesta. Las acreditaciones de cursos o capacitaciones deben ser otorgadas por entidades educativas o certificadoras reconocidas, según lo especificado en las bases, para garantizar la validez y el estándar de la formación recibida.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 206

Consulta/Observación:

Favor indicar la cantidad de correos y llamadas promedio mensual que se reciben actualmente

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: XVIII. ANE Literal: ANEXO A Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que actualmente no contamos con un software que monitoree las llamdas por lo que no es probable brindar un estimado.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 207

Consulta/Observación:

"Se indica
Equipos asignados a todos los usuarios de la Empresa para comunicación con clientes internos y externo, en horario de oficina. Se encuentra ubicado en la posición del usuario
Consulta:
¿Cuál es el alcance del servicio de Telefonía fija"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: ANEXO C Literal: CATALOGO D Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se ha requerido telefonía fija. Lo que si se requiere son telefonos celulares para la comunicacion y coordinación del personal entre los clientes internos y externos.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 208

Consulta/Observación:

Favor indicar la cantidad promedio mes de los tickets al personal externo

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCANC Literal: IV. ALCANC Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que estos tickets son aproximadamente 12 tickets hacia externos

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 209

Consulta/Observación:

Se indica ¿De no existir información previa de los procesos y/o flujos de trabajo estas deberán ser creados bajo las mejores prácticas de ITIL.
Confirmar si existen

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCANC Literal: IV. ALCANC Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los procesos y/o flujos de trabajo actualmente no existen.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 210

Consulta/Observación:

Se indica ¿Asimismo, la herramienta de mesa de servicios debe permitir de forma nativa la implementación de distintas mesas de atención como proyectos de acuerdo con las necesidades del FMV

Favor confirmar la expectativa de FMV para la herramienta con este texto

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCANC Literal: IV. ALCANC Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que el FMV esta buscando una Mesa de Servicios que mejore la atención de gestión de incidentes y requerimientos de la Institución en general, la cual se enmarca en la estrategia mas amplia del FMV para fortalecer su capacidad operativa y proporcionar un servicio público más eficiente y orientado al ciudadano en el ámbito de vivienda y desarrollo urbano.

Es en este sentido que el objeto de la convocatoria es la ""CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A"" y no la ""Contratación de servicio de Mesa de Ayuda para el FMV"" como lo fue en el 2021.

Cabe mencionar que, por definición, una Mesa de Servicios, al estar basado en ITIL, se rige por la automatización de procesos, lo que le brinda una visión más integral de la empresa y le da un mayor alcance a la hora de implementar estrategias. Esta visión estratégica global de la Mesa de Servicio permite influenciar de forma positiva no solo a la Oficina de TI, sino también en la atención de incidentes y requerimientos de otras áreas que estan involucradas dentro del proceso de la OTI."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 211

Consulta/Observación:

Se indica ¿Se debe poder configurar y personalizar cada mesa de manera independiente (grupo de usuarios, grupo de resolutores, calendarios, SLAs, flujo de procesos, etc.),
Confirmar que será una función de la Herramienta pero no será una responsabilidad de configuración para la etapa pre-operativa

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV. ALCANC Literal: IV. ALCANC Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta. La herramienta debe contar con la funcion de configurar y personalizar cada mesa de manera independiente y debe ser reponsabilidad del proveedor dicha configuración puesto que es el proveedor quien presenta la capacidad, conocimiento y expertiz en el uso de la herramienta.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 212

Consulta/Observación:

Para los servicios donde la cobertura será ¿Mixto (Remoto presencial)¿ , ¿De que dependerá de donde sea?, ¿cuál será la frecuencia? ¿proporcionará FMV la infraestructura (facilidades , espacio y equipamiento) cuando este personal le corresponda estar en sus instalaciones?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Cobertur Literal: 4 Cobertur Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los profesionales de trabajo Mixto (Remoto/Presencial) dependerán segun la demanda de la OTI. Asimismo, la frecuencia será segun demanda de la OTI previa coordinacion con el proveedor. El FMV proporcionará las facilidades de ingreso y el espacio fisico para el trabajo presencial. Por otro lado, el equipamiento deberá ser proporcionado por el proveedor (telefono movil y laptop) para cada uno del personal del proveedor.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 213

Consulta/Observación:

Favor confirmar que para la acreditación de la experiencia, para los servicios similares se incluye ¿Servicio Soporte Workplace¿ dada su similitud y relevancia

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.1 Exper Literal: 16.1 Exper Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta. Dicha experiencia no guarda relacion con el servicio a brindar pues esta enfocado en problemas relacionados con herramientas específicas de productividad y colaboración, lo cual no cubre todas las áreas de soporte del servicio que se esta requiriendo.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	23:16:28

Consulta: Nro. 214

Consulta/Observación:

Favor indicar que para todos esas aplicaciones FMV tiene la documentación de soporte, manuales, how-to

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: ANEXO B Literal: ANEXO B Página: 64

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que todas las aplicaciones del FMV cuenta con la documentacion de soporte, manuales y how-to.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 215

Consulta/Observación:
Favor de confirmar que para validar como experiencia del postor en el objeto de la convocatoria se aceptaran facturas que incluyan el Servicio propiamente dicho y el software de mesa de ayuda.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** Cap. I **Literal:** 1.2 **Página:** 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se acoge la consulta. Se podrá presentar como experiencia la facturación del servicio de software en mesa de ayuda.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 216

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que el plazo de la operación del servicio es de 33 meses.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Cap I Literal: 1.8 Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la operación del servicio es de 33 meses.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 217

Consulta/Observación:

Dado que estan solicitando que la herramienta de software cumpla con certificaciones ITIL. Sirvase confirmar que para los operadores de la mesa de ayuda bastara con demostrar experiencia de un año en la función y que esta haya sido con la herramienta de software que cumple con las certificaciones ITIL.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la consulta pues la experiencia solicitada para el operador de mesa de ayuda es fundamental para asegurar que los operadores estén bien equipados para manejar eficazmente las solicitudes y problemas de los usuarios finales, en lugar de depender únicamente de la experiencia con herramientas certificadas ITIL. La experiencia práctica en los tipos de soporte mencionados es crucial para cumplir con los estándares operacionales que el FMV exige.

Por lo tanto, se requiere que la experiencia sea acreditada específicamente en estos aspectos, y no se puede reemplazar por la experiencia general con herramientas ITIL."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 218

Consulta/Observación:

Dado que estan solicitando que la herramienta de software cumpla con certificaciones ITIL. Sirvase confirmar que para el analista de la mesa de ayuda bastara con demostrar experiencia de dos años en la función y que esta haya sido con la herramienta de software que cumple con las certificaciones ITIL.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la consulta pues la experiencia solicitada para el analista de mesa de ayuda es fundamental para asegurar que los operadores estén bien equipados para manejar eficazmente las solicitudes y problemas de los usuarios finales, en lugar de depender únicamente de la experiencia con herramientas certificadas ITIL. La experiencia práctica en los tipos de soporte mencionados es crucial para cumplir con los estándares operacionales que el FMV exige.

Por lo tanto, se requiere que la experiencia sea acreditada específicamente en estos aspectos, y no se puede reemplazar por la experiencia general con herramientas ITIL."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 219

Consulta/Observación:

Dado que estan solicitando que la herramienta de software cumpla con certificaciones ITIL. Sirvase confirmar que para el analista de informatica bastara con demostrar experiencia de un año en la función y que esta haya sido con la herramienta de software que cumple con las certificaciones ITIL.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: n Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la consulta pues la experiencia solicitada para el analista de informatica es fundamental para asegurar que los operadores estén bien equipados para manejar eficazmente las solicitudes y problemas de los usuarios finales, en lugar de depender únicamente de la experiencia con herramientas certificadas ITIL. La experiencia práctica en los tipos de soporte mencionados es crucial para cumplir con los estándares operacionales que el FMV exige.

Por lo tanto, se requiere que la experiencia sea acreditada específicamente en estos aspectos, y no se puede reemplazar por la experiencia general con herramientas ITIL."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 220

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar si cuentan con un catalogo de servicios y si habra un período de traspaso del servicio con el proveedor anterior.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: IV Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se cuenta con un catalogo de servicios pero deberán ser actualizado en el levantamiento de informacion. Habrá un periodo de traspado del servicio con el Proveedor de un mes.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 221

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que los servicios en los locales distintos al principal de Amador Merino Reyna, los gastos de transporte serán cubiertos por la entidad. Además confirmar mensual o anual.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: IV Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El traslado estará a cargo de la Entidad según demanda o eventualidades.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 222

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que solicitan que la herramienta deba proveerse en versión Cloud. Además debemos precisar que el licenciamiento Cloud tiene un costo anual, a pesar de proveer el licenciamiento a nombre de la entidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: IV Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta debe proveerse en version Cloud. El costo anual del licenciamiento Cloud debe estar incluido en el total del precio final.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 223

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar a que se refiere con remoto/presencial para los distintos servicios. ¿Qué el personal trabajara en modo hibrido o que atendera a las otras sucursales en forma remota? De ser trabajo hibrido, especificar los días que se trabajara presencial.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: 4.3 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el trabajo será de forma mixta (hibrida). No se puede determinar los días especificos en los que se trabajará de forma presencial puesto que esto será previa coordinacion según la necesidad o demanda de la OTI.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 224

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que se aceptaran como servicios similares para acreditar experiencia: Gestión de Servicio de TI y/o Servicio Mensual de Mesa de ayuda

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: XVI Req Ca Literal: 16.3 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará la Gestión de Servicio de TI y/o Servicio Mensual de Mesa de ayuda.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 225

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar que los equipos a soportar se encuentran con garantía vigente de los respectivos fabricantes. De ser afirmativa la respuesta, si esto se mantendra durante el período del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: g, i, j Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los equipos a soportar se encuentra con garantia vigente y esta se mantendrán durante el periodo del servicio.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 226

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que los equipos a soportar se encuentran con garantía vigente de los respectivos fabricantes. De ser afirmativa la respuesta, si esto se mantendrá durante el período del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: a Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los equipos a soportar se encuentra con garantía vigente y esta se mantendrán durante el periodo del servicio.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 227

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar que la garantía solicitada en el contrato. Carta fianza por el 105 del contrato debera mantenerse durante todo el período del servicio. A su vez confirmar que esta fianza podra ser canjeada anualmente y podra disminuir en su importe a razon de 33% mensual. Es decir el primer año 100%, el segundo año 67% y el tercer año 33% del importe del contrato.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Contrato Literal: Garantías Página: 85

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 228

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar si mantendran la herramienta Proactivanet para esta actividad o el Postor debe incluir una nueva herramienta que cuente con las certificaciones indicadas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** Cap III **Literal:** IV **Página:** g

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el proveedor deberá proponer una nueva herramienta que cuente con la certification sobre las practicas de ITIL mencionadas.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 229

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar si Herramienta de Mesa de servicios tambien es manejada actualmente con Proactivanet.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capt III Literal: 6.1 k Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que actualmente la herramienta es Proactivanet.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 230

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar cuantos proyectos se configurarian, objetivo de cada proyecto y cuantos especialistas ingresarian en cada proyecto. Es importante esta informacion para un correcto dimensionamiento a nivel de licencias e implementacion. En el Anexo D solo indican el equipo operativo pero no sse establece si son para un proyecto o seran tambien para otros proyectos que se configuren en la herramienta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capt III Literal: 4.1.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el proyecto es el servicio de implementacion de la Mesa de Servicios en su totalidad. En el Anexo D se refleja todo el equipo operativo del proyecto.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 231

Consulta/Observación:

Sirvase precisar a que se refiere cuando indican "presupuestos de errores y desencadenar acciones de directivas".

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capt 3 Literal: 4 c Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Presupuestos de errores se refiere que se puede definir y gestionar cuánto error o falla es aceptable dentro del servicio antes de que se considere que se ha producido un incumplimiento del nivel de servicio. Por ejemplo, puede permitir un cierto número de errores o interrupciones antes de que se active una alerta o se tomen medidas correctivas.

Desencadenar acciones de directivas: Basado en los datos y los objetivos establecidos, la herramienta puede activar acciones automáticas según las políticas o directrices predefinidas. Esto podría incluir enviar alertas a los administradores, ajustar automáticamente la configuración del sistema, o iniciar procedimientos de recuperación en caso de que se detecten problemas o desviaciones en el rendimiento."

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 232

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar que la integracion sera realizada por el FMV con la documentacion de integracion brindada por el fabricante de la herramienta de messa de servicios.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capt III Literal: 17 a Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la integracion será responsabilidad del proveedor. El FMV apoyará con todo el proceso de integración pero será el proveedor responsable de ello dado que presenta el experiencia y conocimiento para el desarrollo.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 233

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar que la integracion sera realizada por el FMV con la documentacion de integracion brindada por el fabricante de la herramienta de messa de servicios.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capt III Literal: 18 e Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la integracion será responsabilidad del proveedor. El FMV apoyará con todo el proceso de integración pero será el proveedor responsable de ello dado que presenta el experiencia y conocimiento para el desarrollo.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 234

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar que Fase Operativa son 33 meses (Operación del servicio 32 meses + Transicion de salida 1 mes). La grafica no concuerda el total de meses de la Fase Operativa.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capt III Literal: 4.4 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la etapa de operación consta de 33 meses y la transicion de salida de 1 mes. Estas se darán en paralelo en el ultimo mes de la etapa de operación; es decir, las dos estarán corriendo en el mismo tiempo el ultimo mes. Por ello, la fase operativa consta de 33 meses (operación del servicio 33 meses y transicion de salida 1 mes)

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 235

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar si su AD es On-Premise o CLOUD.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capt III Literal: 4.4 . Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la AD es On-premise.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 236

Consulta/Observación:

En su historial de servicio, estas 120 horas es consumida en el primer o segundo año de fase de Operación?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: VI Plaz Ej Literal: 6.3 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Serán consumidas dentro de toda la etapa de Operación.

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

se precisara el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA EL FMV S.A

Ruc/código :	20167795120	Fecha de envío :	09/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES ANCONA S.A.C.	Hora de envío :	23:33:52

Consulta: Nro. 237

Consulta/Observación:

Pag. 53 y 54 Indican que las actividades por realizar en la bolsa de horas solicitadas son para apoyo con traslados de equipos dentro o fuera del FMV

¿Los traslados que se pudieran realizar fuera y requieren transporte del personal, es habilitado por la FMV?

¿Para estos trabajos de apoyo existe un personal responsable de la FMV o es requerido que dentro de nuestro personal uno sea quien informe y reporte todas las actividades realizadas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Plaz Ej Literal: 6.3 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los traslados serán habilitados por el FMV. Por otro lado, se confirma que el responsable de informar y realizar el reporte de las actividades realizadas es el Supervisor de Mesa de Ayuda y microinformática. El Coordinar Helpdesk será el responsable de solicitar dicha bolsa de horas y validar que la informacion proporcionada es valida.

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

se precisara el análisis de la absolución