

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código : 20602861130

Nombre o Razón social : ZENWARE E.I.R.L.

Fecha de envío : 02/04/2024

Hora de envío : 19:08:29

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Estos anuncios deben poder configurarse para ser visibles desde el login de usuario así como también definir si es una noticia prioritaria y publicar URLs para descargas de archivos.

Se recomienda considerar que los mensajes sean visibles posterior al login dentro del portal de usuario, permitiendo así que solo usuarios de la entidad puedan ver lo comunicado o noticias prioritarias. Sírvasse considerar "Estos anuncios deben poder configurarse para ser visibles desde el portal de usuario, así como definir si es una noticia prioritaria y publicar URLS para descargas de archivos.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4.1 **Literal:** A **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma la consulta y se considerara que los mensajes sean visibles posterior al login dentro del portal de usuario, permitiendo así que solo usuarios de la entidad puedan ver lo comunicado o noticias prioritarias. Estos anuncios deben poder configurarse para ser visibles desde el portal de usuario, así como definir si es una noticia prioritaria y publicar URLS para descargas de archivos.

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

En el parrafo correspondiente de Otras características del numeral 4.1 Características Técnicas queda redactado de la siguiente manera:

La solución debe permitir que los mensajes sean visibles posterior al login dentro del portal de usuario, permitiendo así que solo usuarios de la entidad puedan ver lo comunicado o noticias prioritarias. Estos anuncios deben poder configurarse para ser visibles desde el portal de usuario, así como definir si es una noticia prioritaria y publicar URLS para descargas de archivos.

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

La solución debe ser omnicanal con por lo menos siguientes canales: portal web, correo electrónico, teléfono, chat, centro de integración, web Service, aplicación móvil, Microsoft teams.

Sírvase confirmar que lo esperado en este punto es que la solución sea Unicanal mínimamente en 5 canales.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: A Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma la consulta y que lo esperado en este punto es que la solución sea Unicanal mínimamente en 5 canales.

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

En el parrafo correspondiente de Otras características del numeral 4.1 Características Técnicas queda redactado de la siguiente manera:

La solución debe ser unicanal con por lo menos 5 canales pueden ser los siguientes canales: portal web, correo electrónico, teléfono, chat, centro de integración, web services, aplicación móvil, Microsoft Teams.

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Los operadores o agentes de servicio tendrán opción a visualizar sus atenciones mediante MS TEAMS en una vista de Kanban.

Sírvase confirmar si será aceptado que el tablero kanban sea visible directamente en le portal de administración de Los operadores o agentes quedando el requerimiento de la siguiente manera ¿Los operadores o agentes de servicio tendrán opción a visualizar sus atenciones en una vista de Kanban.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: A Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma la consulta, los operadores o agentes de servicio tendrán opción a visualizar sus atenciones en una vista de Kanban.

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

En el parrafo correspondiente de Otras características del numeral 4.1 Características Técnicas queda redactado de la siguiente manera:

Los operadores o agentes de servicio tendrán opción a visualizar sus atenciones en una vista de Kanban.

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

La solución de mesa de servicio debe estar en la capacidad de integrarse nativamente a soluciones de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante, con la cual se podría optimizar la operación de los niveles 1 y 2 a través de asignaciones específicas de ordenes de servicio por especialidad, disponibilidad, inventario y ubicación geográfica del personal de campo.

Se solicita que dicha funcionalidad sea considerada opcional puesto que es una característica que actualmente solo la tiene el fabricante Aranda Software.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: A Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma la consulta, dicho punto sera considerada opcional.

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

En el parrafo correspondiente de Otras características del numeral 4.1 Características Técnicas queda redactado de la siguiente manera:

La solución de mesa de servicio debe estar en la capacidad de integrarse nativamente a soluciones de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante, con la cual se podría optimizar la operación de los niveles 1 y 2 a través de asignaciones específicas de ordenes de servicio por especialidad, disponibilidad, inventario y ubicación geográfica del personal de campo. (opcional)

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

La solución de mesa de servicio debe estar en la capacidad de integrarse nativamente a soluciones de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante, con la cual se podría optimizar la operación de los niveles 1 y 2 a través de asignaciones específicas de ordenes de servicio por especialidad, disponibilidad, inventario y ubicación geográfica del personal de campo.

Esta funcionalidad se puede abordar mediante el acceso a la app móvil al técnico y la funcionalidad de MDM en el mismo dispositivo pudiendo saber en donde se encuentra y teniendo la posibilidad de iniciar las actividades al llegar al punto de atención.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: A Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma la consulta puesto que se aclaro en la Consulta N°4 (sera opcional)

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

null

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

La solución debe permitir la integración nativa con sistemas de gestión de dispositivos de TI, usabilidad de aplicaciones, parches, control remoto, administración remota, gestión de políticas de energía, distribución masiva de software, backup y gestión de dispositivos móviles del mismo fabricante.

Sirvace confirmar que se considera la gestion de backup de forma opcional, La solución debe permitir la integración nativa con sistemas de gestión de problemas, gestión de eventos, gestión de proveedores y contratos, gestión de cambios del mismo fabricante.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: A Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma la consulta se considera la gestion de backup en forma opcional ademas se añadira gestión de proveedores y contratos y gestión de cambios del mismo fabricante.

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

En el parrafo correspondiente de Otras características del numeral 4.1 Características Técnicas queda redactado de la siguiente manera:

La solución debe permitir la integración nativa con sistemas de gestión de dispositivos de TI, usabilidad de aplicaciones, parches, control remoto, administración remota, gestión de políticas de energía, distribución masiva de software, backup (opcional) y gestión de dispositivos móviles del mismo fabricante.

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

La solución debe incluir la integración nativa con sistema de gestión de activos del mismo fabricante logrando que desde la misma interfaz de Service Desk se tome el control remoto a la maquina asociada al caso.

Sírvase indicar la cantidad de activos a gestionar se debe considerar todos aquellos equipos cliente y servidor que cuenten con sistema operativo Windows Linux y mac.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: A Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, en el 4.1 literal B 4)Integración Nativa de CMDB con licencia para 1700 Dispositivos - Licencia Perpetua

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

No corresponde

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

La solución debe incluir la integración nativa con sistema de gestión de activos del mismo fabricante logrando que desde la misma interfaz de Service Desk se tome el control remoto a la maquina asociada al caso.

Sírvase indicar la cantidad de técnicos que tendrán acceso concurrentemente a la funcionalidad de control remoto.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: A Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, en el 4.1 literal B 4) 3)Integración nativa con la solución de control remoto y habilitación de 8 usuarios concurrentes.

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

No corresponde

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

La solución debe permitir exportar los reportes generados a distintos formatos de archivo, al menos xls, docx, pdf, rft, html, text, csv, jpeg.

La solución debe permitir exportar los reportes generados en almenos 4 distintos formatos de archivo, al menos xls, docx, pdf, rft, html, text, csv, jpeg.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: A Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la solución debe permitir exportar los reportes generados en almenos 4 distintos formatos de archivo

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

En el parrafo correspondiente de Otras características del numeral 4.1 Características Técnicas queda redactado de la siguiente manera:

¿La solución debe permitir exportar los reportes generados en al menos 4 distintos formatos de archivo, al menos xls, docx, pdf, rft, html, text, csv, jpeg.

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Capacitación y/o Entrenamiento

Sírvase confirmar que es requerido que dicha capacitación se dictara de manera presencial y en español directamente por el personal del fabricante, la misma que asegurara una correcta transferencias de conocimientos en la administración y usabilidad al personal de CORPAC.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.11.3 Literal: . Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma la consulta dicha capacitación se dictara de manera presencial y en español directamente realizado por el personal certificado del contratista o el personal del fabricante en la administración de la solución.

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

El numeral 4.11.3 Capacitación y/o Entrenamiento queda redactado de la siguiente manera: Como parte de la solución presentada se requiere que el Contratista imparta un Curso/Taller teóricos/práctico dirigido para un mínimo de 05 profesionales técnico de CORPAC realizado por el personal certificado del contratista o el personal del fabricante en la administración de la solución que contempla la solución propuesta, el CONTRATISTA deberá proporcionar el material técnico necesario y detallar todas las funcionalidades dicho entrenamiento deberá contemplar un total de 20 horas lectivas (4 horas diarias) después de los 10 días posteriores a la entrega, instalación, y puesta en funcionamiento de la solución

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Un (01) Especialista Profesional en Implementación de soluciones de Servicio de Mesa de Ayuda y/o Service Desk y/o Helpdesk.

Sírvase confirmar si a fin de asegurar una correcta implementación se requiere que el personal clave este certificado en la herramienta propuesta mínimamente en los módulos de la marca ofertada.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.3 Literal: A Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acalra que ya se encuentra estipulado en el punto 5.2.3 PERSONAL CLAVE Certificación oficial como especialista en implementación de la solución de la marca ofertada.

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

No corresponde

Entidad convocante : CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC

Nomenclatura : AS-SM-56-2023-CORPAC-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE GESTION DE MESA DE AYUDA.

Ruc/código :	20602861130	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	ZENWARE E.I.R.L.	Hora de envío :	19:08:29

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Un (01) Especialista Profesional en Implementación de soluciones de Servicio de Mesa de Ayuda y/o Service Desk y/o Helpdesk.

Sírvase confirmar si a fin de asegurar una correcta implementación se requiere que el personal clave tenga mínimamente experiencia en 4 proyectos similares.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2.3 Literal: A Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma la consulta ya que de acuerdo a las bases estandar la experiencia se contabiliza en años y no en cantidad de proyectos tal como se estipula en el punto II REQUISITOS DE CALIFICACION.

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

No corresponde