

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código : 20547907249

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : BINNA CORPORATION S.A.C.

Hora de envío : 13:38:38

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Indicar cómo FONAFE procederá si se pasa la cantidad de horas establecidas fuera de horario para hacer trabajos programados o de último momento.

¿Estás horas se facturarán aparte o se considerarán en una bolsa de horas adicionales?

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.2.3 **Literal:** NO APLICA **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el estimado de horas fuera del horario laboral, incluidos sábados o domingos, se encuentran incluidas en el servicio. Para el presente servicio corresponde 207.6 horas fuera de horario laboral anuales, incluidas en el servicio.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20547907249	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	BINNA CORPORATION S.A.C.	Hora de envío :	13:38:38

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

FONAFE ha solicitado solo 2 licencias de acceso a la herramienta de gestión ITSM de la Mesa de Ayuda.

Indicar cómo se procederá con el escalamiento de tickets a los proveedores que no cuenten con sus respectivas licencias ITSM.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: NO APLICA Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a su consulta, se utilizará la herramienta que forme parte de cada servicio TIC tercerizado. El ticket del servicio tercerizado deberá estar vinculado al del servicio de operaciones TIC de forma manual.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20547907249	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	BINNA CORPORATION S.A.C.	Hora de envío :	13:38:38

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En la Etapa Pre Operativa se indica que el contratista deberá presentar como máximo a los cinco (5) días calendario de culminada esta etapa la Matriz de contratos con Proveedores TIC; el Cronograma de contratos y renovaciones. Para cumplir con lo anterior, FONAFE deberá entregar la información de todos sus contratos, el primer día de inicio del proyecto, en el KickOff.

¿Podemos considerar como causal de demora si FONAFE no cumple con la entrega de información el primer día del proyecto?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.8 Literal: NO APLICA Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a su consulta, en general los retrasos sólo son aplicables cuando corresponden a hechos imputables al contratista.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20547907249	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	BINNA CORPORATION S.A.C.	Hora de envío :	13:38:38

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se solicita el Plan de Gestión de Riesgos, esta matriz de riesgos es un documento vivo durante la duración del proyecto, ¿Es posible presentar una matriz con riesgos genéricos y que se actualice con una frecuencia regular?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.8 Literal: NO APLICA Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado, los Planes consignado en la etapa pre operativa podrán ser actualizados con frecuencia regular en la etapa operativa y deberán ser aprobados por el Gerente de Servicio de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20547907249	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	BINNA CORPORATION S.A.C.	Hora de envío :	13:38:38

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se soliclta el Plan de mejoras, este plan de mejoras es un documento vivo durante la duración del proyecto, ¿Es posible presentar un plan de mejoras genéricas y que se actualice con una frecuencia regular?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.8 Literal: NO APLICA Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado, los Planes consignado en la etapa pre operativa podrán ser actualizados con frecuencia regular en la etapa operativa y deberán ser aprobados por el Gerente de Servicio de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20547907249	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	BINNA CORPORATION S.A.C.	Hora de envío :	13:38:38

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Respecto al Inventario detallado de la infraestructura tecnológica (hardware y software) de FONAFE que se solicita a los 5 días de finalizada la Etapa Pre Operativa es importante que FONAFE deba dar las facilidades desde el día 1 de la etapa preoperativa para el levantamiento de inventario; ¿FONAFE alcanzará el inventario a fin de validar la información de manera presencial?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.8 Literal: NO APLICA Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado, FONAFE alcanzará el inventario a fin de que el contratista valide la información de manera presencial.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20547907249	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	BINNA CORPORATION S.A.C.	Hora de envío :	13:38:38

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Para eL SLA 4, no menciona como se considera a las encuestas que NO califican los usuarios. ¿También se aplica como en el SLA 3: Nota: Los tickets no calificados por los usuarios serán asignados con calificación ¿bueno¿?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.11 Literal: NO APLICA Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a su consulta, sólo se considera las encuestas que hayan sido respondidas. No se considera en el cálculo a las encuestas sin respuesta.

Asimismo, se precisa que durante todo el servicio se realizan 6 encuestas semestrales, por ello se rectifica lo indicado en el último bullet del numeral 2.2.9 del Capítulo III de la Bases.

Debe Decir: ¿ El contratista deberá presentar al finalizar el mes nro. 3, nro. 9, nro. 15, nro. 21, nro. 27 y nro. 33 del servicio en la etapa operativa (dentro de los posteriores 15 días calendario) el siguiente informe:

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20547907249	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	BINNA CORPORATION S.A.C.	Hora de envío :	13:38:38

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Referente al personal solicitado en c) Operador de Mesa de Ayuda (2 Operadores), uno de ellos es Nivel 1 y es parte del ¿punto único de contacto¿ y el otro es el soporte presencial para atender la operativa. En el punto: RESPONSABILIDADES de la página 42, se menciona en el último bullet: ¿Gestionar los contratos de servicio TIC de FONAFE con sus proveedores, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y elaborando proyectos de conformidad u observaciones dentro de los plazos establecidos¿¿. Debido a la alta demanda de recursos para elaborar proyectos ¿Es posible que los dos operadores de mesa de ayuda no elaboren proyectos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5.1 Literal: C Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el perfil de Operador de Mesa de ayuda sí debe gestionar los contratos de servicio TIC de FONAFE con sus proveedores, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y elaborando proyectos de conformidad u observaciones dentro de los plazos establecidos. Además, deberá llevar a cabo el control y la gestión de contratos asignados por el Gerente de Servicio de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20547907249	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	BINNA CORPORATION S.A.C.	Hora de envío :	13:38:38

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Referente al servidor de la herramienta ITSM, gestión de tickets de la Mesa de Servicio y con la finalidad que se evite mayores costes con la inclusión de una conexión de fibra óptica de la oficina del proveedor a FONAFE ¿es posible que FONAFE asigne un servidor ITSM y para la Central Telefónica en el Data Center de FONAFE para que funcionen OnPremise?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 5.4 Literal: D Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que FONAFE no asignará un servidor ITSM para la Central Telefónica en el Data Center para que funcionen OnPremise. El servicio debe considerar las capacidades de hardware y software necesarias para su ejecución.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20547907249	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	BINNA CORPORATION S.A.C.	Hora de envío :	13:38:38

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Las personas que cubran vacaciones o por un tema puntual o de emergencia no debe de afectar la calidad del servicio sin embargo ¿es posible que no necesariamente deben cumplir con los requisitos del perfil a cubrir y que se especufican en las bases?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: NO APLICA Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En todas las situaciones, el personal que cubra el reemplazo o ausencia del personal debe cumplir con los requisitos establecidos para su rol.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Según el párrafo:"Cobertura de Atención del Servicio"
Sírvasse a mencionar, a que hace referencia cuando menciona en el tipo de Atención Remoto / En Sitio para todos los servicios.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las atenciones a los usuarios se realizarán de forma presencial en la sede de FONAFE, ya sea para usuarios trabajando también de forma presencial y/o para usuarios en teletrabajo.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "Cobertura de Atención del Servicio"
Sírvasse a confirmar, si el nivel 1 hará también funciones en sitio y cual será la frecuencia de la misma."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para el nivel 1, los operadores realizarán sus servicios en la sede de FONAFE diariamente. La atención en sitio se brindará a los usuarios ubicado en FONAFE y la atención en remoto a los usuarios ubicados fuera de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Según el párrafo:"Cobertura de Atención del Servicio"
Sírbase a confirmar, si el nivel 2 hará también se conectará de forma remota.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para el nivel 2, los operadores realizarán sus servicios en la sede de FONAFE diariamente. La atención en sitio se brindará a los usuarios ubicado en FONAFE y la atención en remoto a los usuarios ubicados fuera de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Según el párrafo:"Las horas trabajadas fuera de horario de oficina serán compensadas, según corresponda.."
Sírvasse a indicar la frecuencia de las compensaciones de forma mensual y si los trabajos adicionales mencionados se realizan en horario nocturno o de amanecida.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.3 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La frecuencia de las compensaciones es de 1 vez a la semana y los trabajos adicionales pueden realizarse en horario nocturno y/o amanecida.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "Los ambientes cuentan con puntos de red, puntos de energía y mobiliario personal de trabajo"
Sírvese a confirmar, será el responsable de la contratación del enlace de datos/voz hacia el Proveedor?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Debido a que el personal brindará el servicio desde la Sede del Centro Corporativo FONAFE, utilizará el enlace de datos/voz de FONAFE,

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

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Según el párrafo:"Se deberá incluir una plataforma de comunicaciones necesaria para la operatividad del servicio y contacto telefónico con la mesa de ayuda."

Sírvase a mencionar, que herramienta de comunicación es la que cuenta actualmente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Actualmente se cuenta con una plataforma de comunicaciones de interconexión de centrales telefónicas mediante un enlace de tipo dedicado para la desviación del anexo de la mesa de ayuda hacia la central del proveedor.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Según el párrafo: ""Los ambientes cuentan con puntos de red, puntos de energía y mobiliario personal de trabajo""
Sírbase confirmar, ¿El Proveedor deberá de conectarse mediante un enlace del tipo: dedicado, iP VPN, VRF, Site to Site, SD-WAN o MPLS hacia FONAFE para brindar los servicios de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico a Usuarios?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que las atenciones a los usuarios se realizarán de forma presencial en la sede de FONAFE, ya sea para usuarios trabajando también de forma presencial y/o para usuarios en teletrabajo.

Fonafe proporcionará los enlaces para brindar los servicios de mesa de ayuda y soporte a los usuarios.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar si por políticas del datacenter, la instalación del enlace debe considerar costos adicionales por el servicio de Crossconexion desde la acometida de planta externa del proveedor de enlace al Rack dentro del DC que aloja el equipamiento de FONAFE.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se requiere el servicio de Crossconexion, el proveedor debe considerar la implementación de los servicios de enlace que sean adecuados, siempre y cuando cumpla con mantener la calidad del servicio, según lo señalado en las bases.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Sírvase detallar, ¿Cuál sería la contingencia cuando algún dispositivo hardware/software de FONAFE no permita establecer la comunicación de datos con el PROVEEDOR?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Cabe precisar que el servicio de mesa de ayuda será de manera presencial en la sede de FONAFE. Sin embargo, las atenciones a los usuarios podrán ser de forma presencial o remota. En ese sentido, la contingencia no aplica debido a que el desarrollo del servicio se realiza en la misma sede de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Sírvase brindar, la dirección de los Data Centers Primario y Secundario al cual deberá de interconectarse el PROVEEDOR

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se realizará interconexión con los Data Center, sólo con la Sede Principal de Fonafe en la Av. Paseo de la República 3121 San Isidro y en la Sede de la Prolongación Pedro Miotta N° 421 San Juan de Miraflores.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "El contratista deberá proveer como parte del servicio, una herramienta licenciada o desarrollada por el mismo contratista¿"

Sírvase a mencionar, cual es la herramienta de ITSM que actualmente está usando.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La herramienta actual ITSM utilizada es ARANDA Software.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Confirmar si FONAFE facilitará el catálogo de servicios a configurar en la herramienta de ITSM.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Catálogo de servicios se muestra en el anexo K Catálogo de servicios que brinda el área de TIC Corporativos,

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Sírvase a indicar, para realizar la carga inicial en la base del conocimiento del ITSM, cuantos documentos se encuentran actualizados y por actualizar a efectos de dimensionar el esfuerzo de documentación inicial del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La cantidad de documentos (tickets) por actualizar son 600, esta cantidad podrá ser actualizada en la etapa pre operativa.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "Deberá incluir la información de los equipos de FONAFE ubicadas en domicilio de colaboradores y/o proveedores"

Sírvase a compartir, el número de usuarios con equipos que cuenta FONAFE.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

FONAFE cuenta con 132 usuarios y 150 equipos de cómputo, con los que se cuenta al momento de la elaboración de las bases, esta información se puede actualizar durante la ejecución del servicio.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "El contratista deberá implementar toda la infraestructura necesaria para cumplir con las actividades de mesa de ayuda y los indicados en los presentes términos de referencia para los demás componentes del servicio.." Sírvase a mencionar, si la plataforma de telefonía se ubicará en la sede de FONAFE o puede estar en la infraestructura del proveedor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la plataforma de telefonía se ubicará en la sede de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "El contratista deberá implementar toda la infraestructura necesaria para cumplir con las actividades de mesa de ayuda y los indicados en los presentes términos de referencia para los demás componentes del servicio.." Sírvese a confirmar, si la plataforma de telefonía puede ser tipo Contac Center AS a Service (nube) y se puede brindar a través de una línea fija de Perú.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Debido a que el servicio del personal se realizará en la Sede del Centro corporativo FONAFE, se confirma que FONAFE brindará la infraestructura de anexos telefónicos utilizados desde la sede de FONAFE.
Por otro lado, el proveedor no implementará una solución de central telefónica, debido a que ya está implementada por FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Sírvase a confirmar, si FONAFE brindará el acceso a internet del personal ubicado en sus instalaciones.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que FONAFE brindará el acceso a internet del personal ubicado en sus instalaciones.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Confirmar si FONAFE requiere que el proveedor coloque otra central/plataforma de omnicanalidad para poder consolidar el servicio e interconectarlas (para efectos de reporteria y control de canal telefónico/chat)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es facultad del proveedor la implementación de una central/plataforma de omnicanalidad, siempre y cuando cumpla con mantener la calidad del servicio, según lo señalado en las bases.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar, qué central telefónica es la que posee FONAFE o indicar si requiere una (indicar marca, modelo y protocolos de conexión).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La marca y modelo de la central telefónica es Alcatel-Lucent Technologies, protocolo de conexión TCP/IP.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Sírvase detallar, ¿Cuál sería la contingencia cuando algún dispositivo hardware/software de FONAFE no permita establecer la comunicación de voz con El Proveedor?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Cabe precisar que el servicio de mesa de ayuda será de manera presencial en la sede de FONAFE. Sin embargo, las atenciones a los usuarios podrán ser de forma presencial o remota. En ese sentido, la contingencia no aplica debido a que el desarrollo del servicio se realiza en la misma sede de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar, ¿FONAFE se encargara de realizar las configuraciones y pruebas requeridas dentro de su central telefónica, de manera que permita realizar la integración con la central telefónica del Proveedor?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Toda la configuración requerida para implementar la plataforma de comunicación debe ser realizada por el contratista, en coordinación con el proveedor saliente durante la etapa pre operativa.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar, ¿es necesario que la Mesa de Ayuda cuente con un site redundante?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es necesario que el contratista cuente con un site redundante, pero sí debe existir un site de contingencia.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar, ¿El PROVEEDOR puede brindar un numero fijo local para la recepción de las llamadas de Mesa de Ayuda?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

FONAFE cuenta con un número de anexo para las comunicaciones de los usuarios de los servicios TIC de FONAFE, por lo que no será necesario contar con un número fijo local adicional.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar, ¿El servicio de llamadas externas (celulares, fijos, nacionales e internacional) desde la mesa de ayuda hacia los colaboradores y/o proveedores, será brindado a través de la infraestructura de FONAFE?.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que FONAFE brindará la infraestructura de anexos telefónicos utilizados desde la sede de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar, ¿Es necesario considerar el servicio de grabación de llamadas para el servicio de Mesa de Ayuda?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es necesario el servicio de grabación de llamadas.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Sírvase indicar, ¿Cuál es el periodo de retención de las grabaciones de llamadas? , esto permitirá dimensionar la capacidad de almacenamiento para este objetivo (ej. 60 días de registros de audio llamadas).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.7 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es necesario el servicio de grabación de llamadas.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Sírvase enviar la siguiente información sobre la Mesa de Ayuda actual:

Periodo : 2 Años

- Total de minutos de llamadas entrantes por mes
- Total de minutos de llamadas salientes por mes
- Promedio de la TMO por mes
- Cantidad de llamadas entrantes por mes
- Cantidad de llamadas salientes x tipo destino (Local,Cel,etc) por día del mes
- Cantidad de llamadas contestadas por día del mes
- Cantidad de llamadas contestadas por hora del día
- Cantidad de llamadas abandonadas por día del mes
- Cantidad de llamadas abandonadas por hora del día

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2 **Literal:** 2.2.7 **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se adjunta carpeta con la información solicitada.

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

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "La implementación debe seguir manteniendo el número de anexo telefónico asignado al servicio anterior, sin costo adicional."

Sírvase a confirmar, si FONAFE otorgará el número de la comunicación con la MDA.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.8 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que FONAFE brindará el número de anexo telefónico asignado al servicio anterior.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "Manuales de operación de los servicios proporcionados por FONAFE.."

Sírvase a confirmar, si FONAFE otorgará los procesos de gestión a operar y Canvia se alineará a ellos o debemos facilitar nuevos procedimientos para la gestión respectiva.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.8 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contratista deberá facilitar nuevos procedimientos para la gestión respectiva, los cuales deben ser alineados a los procedimientos de FONAFE y de los proveedores con los cuales se tenga servicios contratados.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "Catálogo de servicio¿."

Sírvase a mencionar cuantos son los servicios que provee TIC Corporativo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.8 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los servicio que proveedor TIC Corporativo se muestran en el Anexo K - Catálogo de servicios que brinda el área de TIC Corporativos.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "Inventario detallado de la infraestructura tecnológica,"
Sírvese a mencionar, cual es la herramienta de descubrimiento de HW y SW que tiene actualmente.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.8 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los proveedores actuales, Inetum y Colsoft, proveen sus Herramientas de descubrimiento, y ambos proporcionan la Herramienta Aranda Software.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "Inventario detallado de la infraestructura tecnológica,"
Sírvese a confirmar, la periodicidad de los inventarios físicos que vienen gestionando.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.8 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los inventarios se entregan de manera mensual, pero haciendo seguimiento diario del movimiento de equipos.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "FONAFE, a pedido del contratista, podrá absolver consultas respecto a configuraciones de la infraestructura y/o procedimientos propios de FONAFE"

Sírvase a detallar, las herramientas propias de FONAFE.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.8 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Fonafe no cuenta con herramientas propias, estas se encuentran tercerizadas.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "Ratios mensuales del servicio, que incluya¿"
Sírbase a compartir la volumetría de los últimos 6 meses de Llamadas y ticket atendidos en este periodo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.9 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se adjunta carpeta con la información solicitada:"Volumetría de los últimos 6 meses de Llamadas y ticket atendidos en este periodo".

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Según el párrafo: "El proveedor del servicio propondrá la encuesta general, la cual será validada por FONAFE¿"

Sírvase a compartir la volumetría de las encuestas ejecutadas en los últimos meses para la medición del impacto en el SLA.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.9 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se adjunta carpeta con la información solicitada: "Volumetría de las encuestas ejecutadas en los últimos meses".

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	14:46:04

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Confirmar si FONAFE facilitará la herramienta ITSM durante la totalidad del Servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2.6 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

FONAFE no facilitará la herramienta ITSM, el contratista debe proveer la herramienta de administración del servicio con las licencias respectivas.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Indican: Administrar y gestionar los servicios que provee el área de TIC de FONAFE, coordinando directamente con los proveedores TIC involucrados.

Sírvase confirmar si para este servicio se proporcionara una capa de gestión por parte de FONAFE para la atención de contratos terceros y controversias con los proveedores del servicio en el caso que sus niveles de atención o alcance no sea el esperado; además, indicar qué perfil sería el que proporcionará FONAFE para este rol.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para el adecuado desarrollo de las operaciones del servicio como de la capa de gestión, se tiene contemplado una matriz de comunicaciones y la participación de un (1) Comité Ejecutivo. El responsable por parte de FONAFE es el Gerente del Servicio de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Indican: Brindar gestión y atención a requerimientos e incidentes de áreas internas y usuarios externos, bajo un modelo de mesa de ayuda, y encargarse de la gestión de problemas mediante un equipo de especialistas dedicados.

Sírvase confirmar que al referirse usuarios externos se refiere a proveedores externos, empresas de telefonía, proveedores de desarrollo y equipamiento de infraestructura con respecto a los contratos o actividades de mantenimiento; además , indica que la gestión de problemas al que se refiere gestiona y coordina estos eventos con los directamente responsables en resolver el issue ; teniendo en cuenta que los perfiles (especializados) solicitados estan en promedio a los 3 años de experiencia FONAFE identifica que con esta experiencia pueden llegar a gestionar , direccionar y resolver los issues presentados .

Sugerimos incrementar los años de experiencia para los perfiles especializados.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Usuarios externos, se refiere a los usuarios dentro de cada empresa de la Corporación, generalmente el responsable de aplicaciones, quienes consultarán exclusivamente sobre las aplicaciones de uso "Corporativo" enumeradas en el Anexo C. Asimismo, se ratifica que sólo serán necesarios tres (3) años de experiencia debido a la naturaleza del servicio.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Indican: Para los usuarios internos la atención de la mesa de ayuda TIC se realizará de manera presencial y/o remota, según las necesidades de FONAFE, para lo cual deberá suministrar la infraestructura y herramientas necesarias para garantizar la continuidad operativa del servicio. Para la atención de los usuarios externos, la atención se realizará de manera remota.

Sírvase confirmar que al indicar infraestructura y herramientas necesarias se refiere a la herramienta de ITSM de gestión de tickets con posibilidad de atención remota en el servicio y no a la central telefónica que se retiró en este pliego; teniendo en cuenta que a través de este medio la comunicación es más fluida para una atención remota sin interrupciones; de ser el caso indicar cómo piensan solventar esta necesidad a través de Teams u otra central telefónica implementada.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Este párrafo no se refiere a la herramienta ITSM, sino a la herramienta de conexión remota (escritorio remoto) y el uso de teams para el caso de usuarios internos y externos cuando se disponga del mismo, y eventualmente VPN para usuarios externos a la red de FONAFE.

Cabe precisar que el servicio de mesa de ayuda será de manera presencial en la sede de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Indican: Proveer la atención y seguimiento de requerimientos relacionados a proyectos de infraestructura y aplicaciones, coordinando actividades con los proveedores TIC involucrados, y teniendo en consideración que, en el ciclo de atención y recepción de los bienes o artefactos del servicio, se realicen las pruebas necesarias de validación y control de calidad respectivamente.

Sírvase confirmar con qué perfil solicitado entienden que se haga seguimiento a los proyectos de infraestructura y aplicaciones; además solicitan que este mismo perfil coordine con proveedores externos o terceros igualmente realizar pruebas de validación y control de calidad. Entiendo que la Entidad colocara un perfil de gestión de su lado; ¿este perfil no hará esa labor ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el alcance consultado es responsabilidad de los especialistas de Infraestructura y Aplicaciones. El responsable de la supervisión de las labores de los especialistas por parte de FONAFE es el Gerente del Servicio.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Indican: Gestionar el inventario de infraestructura tecnológica (hardware y software) involucrados como parte de la operatividad de FONAFE de forma automatizada y a través de herramientas tecnológicas.

Sírvase confirmar que tipo de perfil o que perfil solicitado realizara el seguimiento y gestión de inventario ; así como el control de las licencias , vencimientos y contratos ; los perfiles solicitados tienen poca experiencia (36 meses) y no se tiene dentro de la solicitud el perfil de gestión de inventarios y contratos, tampoco perfiles de gestión ; indicar si serán gestionados por FONAFE internamente

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para la presente contratación el perfil Operador de mesa de ayuda realizará los servicios de inventario. En las bases, todos los perfiles incluyen las funciones de Gestionar los contratos de servicio TIC.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Indican: Requerimiento: Es una actividad llevada a cabo en la infraestructura tecnológica de FONAFE (hardware y software) a solicitud de los usuarios. Este tipo de actividad es previsible y programable.

Sírvase confirmar si los requerimientos serán generados por el personal interno del servicio, personal del equipo de FONAFE , gestor de FONAFE o equipo operativo y que estos tendrán una programación de acuerdo al cronograma de cambios que establezca FONAFE; adicionalmente, los requerimientos por emergencia tendrán que ser dirigidos a los canales tradicionales del servicio y aplicaran los SLA que indican en el pliego .

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que todos los requerimientos serán generados por el personal interno del servicio (proveedor) a través de la herramienta ITSM. Asimismo, cualquier requerimiento debe seguir los canales establecidos, así sean priorizados (emergencia) en el servicio TIC correspondiente.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Indican: Incidente: Evento que se aparta de las operaciones estándar de un servicio y que causa o puede causar interrupciones o reducciones en el servicio para el usuario final.

Sírvase confirmar si dichos eventos serán informados por los canales tradicionales de la operación y estos registrados a la herramienta ITSM que solicita el pliego; además que dichos elementos tienen que ser tratados o gestionados en 24 x 7 o se limita solo a la atención dentro del horarios establecido por el servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que cualquier requerimiento o incidente debe seguir los canales establecidos, así sean priorizados (emergencia). En el caso de servicios críticos deberán ser gestionados en horario 24x7 por el especialista que le corresponda.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Considerando que se establecen los horarios para el personal de 7:45 am a 6:30 pm, sírvase confirmar que, en casos excepcionales, aplicará una bolsa de horas adicionales y/o se requerirá ampliar el número de FTE por perfil o incluir tarifas horas extras para poder cumplir con los horarios establecidos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.3 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el estimado de horas fuera del horario laboral, incluidos sábados o domingos, se encuentran consideradas en el servicio. Para el presente servicio corresponde 207.6 horas fuera de horario laboral anuales, incluidas en el servicio.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Indican: Problema: Se define como una condición identificada que engloba múltiples incidentes que presentan síntomas comunes.

Sírvase mencionar, en caso de ocurrir algún incidente/problema, indicar qué perfil se espera que los gestione ya que no vemos en el pliego inclusión de capa de gestión salvo el equipo operativo

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Todos los roles gestionan incidentes/problemas de acuerdo a su perfil, lo que se encuentra detallado en las bases.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Indican: Proyecto: Consiste en un conjunto de actividades relacionadas y dirigidas hacia la consecución de productos definidos por un alcance aprobado. Este conjunto de actividades se lleva a cabo dentro de un marco temporal específico (inicio y fin) y requiere una formalización mayor en sus etapas y organización. Para los proyectos relacionados a Operaciones TIC, el contratista deberá presentar un plan de trabajo detallado con las actividades y los plazos involucrados para su validación previa por parte del Gerente del Servicio de FONAFE antes de su ejecución.

Sírvase confirmar quién define el alcance de los proyectos, ya que actualmente la capa solicitada en el pliego es capa operativa con mínimo 36 meses de experiencia lo cual si nos alineamos a la experiencia solicitada no podrán liderar proyectos de gran impacto; además , indicar qué rol de FONAFE será responsable de la formalización de las etapas y coordinaciones internas con los usuarios finales .También, detallar cuando se refiere a contratista es el tercero que organizará , elaborará los planes, expondrá los riesgos y será responsable de ejecutar el 100% de las actividades que demanden estas labores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El alcance inicial es definido por los usuarios (FONAFE) y los especialistas de infraestructura o aplicaciones (proveedor). Asimismo, la formalización de las etapas y coordinaciones internas con los usuarios finales las realiza el proveedor. El contratista es el responsable de proporcionar el servicio descrito en los presentes Términos de Referencia y sus obligaciones se encuentran descritas en las bases.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Indican: Actividad TIC: Es un conjunto de tareas relacionadas orientadas a satisfacer un requerimiento cuyo esfuerzo estimado es mayor a 24 horas. Está definida por un alcance aprobado y tiene un marco temporal (inicio y fin) establecido. El contratista deberá presentar, a solicitud de FONAFE, un plan de acción detallado con las tareas y los plazos involucrados para su validación previa antes de su ejecución.

Sírvase confirmar quién definirá o registrara las tareas relacionadas a las Actividades TIC ; de manera de poder identificar el perfil a seleccionar

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La definición y registro de las tareas relacionadas a las actividades TIC dentro del plan de acción será realizada por el especialista correspondiente (contratista), en coordinación con el Gerente del Servicio de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Indican: Sala de servidores: Espacio dentro de las instalaciones de FONAFE donde se ubican los servidores y equipos de comunicación detallados en el Anexo A. Es importante destacar que FONAFE dispone de un Centro de Datos Corporativo (CDC) que alberga el 95% de la infraestructura TIC de la organización.

Sírvase confirmar dónde se encuentra el otro 5% de servidores o servicios; además, confirmar si el perfil de especialista de infraestructura es el que ejecutará labores de administración y monitoreo dentro de este CDC o es otro postor quien realizara esta labor.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El otro 5% restante de servidores se encuentran en el piso 9 de la Sede de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Confirmar que los gastos de movilidad y alimentación del personal por atenciones fuera de horario, estas serán cubiertas por la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.3 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los gastos de movilidad y alimentación del personal por atenciones fuera de horario, son asumidos por el contratista.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Precisar cómo será el esquema de compensaciones para el caso de los días domingos o feriados.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.3 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio cuenta con un estimado de horas fuera del horario laboral, incluidos sábados o domingos, para el presente servicio será de 207.6 horas anuales. En caso de requerir compensaciones cuando se agote la bolsa de horas anual, la compensación se realizará en previa coordinación entre el Gerente de Servicio de FONAFE y el Contratista

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Confirmar que en el caso que la capacidad del servicio en horario regular se vea disminuida por la aplicación de compensación de horas del personal, el Postor queda eximido del cumplimiento de SLAs y eximido de proveer un personal de reemplazo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.3 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No corresponde SLA por ausencia de personal, el proveedor debe preveer los recursos que sean necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones. Las penalidades serán aplicadas cuando el incumplimiento sea imputable al contratista.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Precisar la cantidad, frecuencia y tiempo promedio que toman los servicios no listados en el anexo A con el fin de poder dimensionar la capacidad para atenderlos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se adjunta archivo con la cantidad, frecuencia y tiempo promedio de los servicios no listados en el anexo A.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Precisar si el plan de continuidad debe de considerar capacidades para brindar el servicio en horario ampliado tal como lo indican en la cobertura del servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: - Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el Plan de pruebas de continuidad planificadas durante el servicio debe considerar brindar el servicio tanto en horario laboral como en horario ampliado o extendido.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Se solicita la elaboración de un extenso y detallado informe mensual del servicio. Confirmar si dicho informe debe de ser entregado y firmado por el Gerente de Servicio del Contratista y este se encargará de responder las observaciones

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.9 Literal: - Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Cualquiera de los representantes del contratista ante FONAFE puede entregar los informes. Asimismo, la subsanación de las observaciones tambien puede ser respondido por cualquiera de los representantes del contratista.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Para la prestación del servicio solo se solicita personal operativo. Precisar cómo será el gobierno del servicio. ¿FONAFE coordinará directamente con el personal operativo priorizaciones y/o escalamientos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5.1 Literal: - Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que FONAFE coordinará directamente con el personal operativo priorizaciones y/o escalamientos.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Dado que no se precisa entre las responsabilidades del personal el seguimiento y monitoreo a los SLAs solicitados, se solicita a FONAFE indicar cómo lo gestionará.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5.1 Literal: - Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 2.2.9 se requiere al contratista como parte de los informes mensuales lo siguiente: - Resumen del cumplimiento de SLAs de los servicios TIC contratados por FONAFE.

En ese sentido, el contratista deberá distribuir el seguimiento entre los operadores y especialistas.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Integración y sincronización con el Active Directory de FONAFE: ¿Con qué objetivo? ¿Únicamente para habilitar los usuarios en la herramienta y alimentar los datos de las personas de contacto?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: - Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el Active Directory se utilizará para habilitar los usuarios en la herramienta y alimentar los datos de las personas de contacto. Asimismo, para lograr la autenticación automática de los usuarios que van a registrar incidentes y requerimientos.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Integración como mínimo con el módulo de bienes, gestión de problemas, de cambios y de entregas: ¿Se refieren dentro de la propia herramienta o con herramientas del cliente que gestionan estos módulos? En este último caso, ¿de qué herramientas se trata?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: - Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que es dentro de la propia herramienta, los módulos del anexo D deben estar integrados entre sí.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Catálogo de servicios: ¿Cuántos elementos tienen actualmente en su catálogo y de qué tipo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: - Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los servicio que proveedor TIC Corporativo se muestran en el Anexo K - Catálogo de servicios que brinda el área de TIC Corporativos.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Cumplimiento de los estándares de seguridad informática: ¿Qué estándares de seguridad tienen para herramientas Cloud?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: - Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para las herramientas Cloud se utilizan los estándares de seguridad del proveedor de servicios Cloud de FONAFE Microsoft.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Indican: Gestionar el inventario de infraestructura tecnológica (hardware y software) involucrados como parte de la operatividad de FONAFE de forma automatizada y a través de herramientas tecnológicas.

Sírvase confirmar si la herramienta debe estar integrada a la herramienta ITSM y cuantas licencias requieren para el personal de FONAFE.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La herramienta sí debe estar integrada a la herramienta ITSM y se requiere de dos (2) licencias, de acuerdo a lo indicado en el numeral 2.2.7.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

Indican: Control de inventarios: La función de este componente es garantizar la disponibilidad, conformidad y mantener actualizado los registros de inventario de infraestructura tecnológica de hardware y software perteneciente a FONAFE.

Sírvase confirmar qué perfil de los indicados en el pliego será el encargado de realizar dichas actividades; teniendo en cuenta que debe ser un perfil asignado al 100% y que tenga interacción constante con los proveedores y habilitadores del licenciamiento y Hardware.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.2 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los integrantes del perfil de operador de mesa de ayuda serán los encargados de realizar dichas actividades, las cuales se contemplan dentro de sus funciones asignadas en el numeral 2.5.1.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Indican: Mesa de ayuda ¿ Nivel 1: Componente encargado de registrar atenciones que brindará el servicio tanto a usuarios internos y externos, convirtiéndose en el único punto de contacto entre el servicio y usuarios.

El soporte técnico de primer nivel es el encargado de prestar ayuda y asesoramiento a clientes sobre los productos y servicios de la empresa. Proporcionan apoyo por teléfono, plataforma de mensajería instantánea vigente11 y correo electrónico o a través de un sistema de tickets interno.

Mesa de ayuda ¿ Nivel 2: Componente cuya función es solucionar atenciones derivadas del nivel 1, debido a que su atención requiere mayor tiempo y complejidad. Se consideran atenciones del nivel 2 aquellas que requieren el análisis de los equipos o servicios informáticos utilizados por el usuario.

Sírvase confirmar que la solicitud del pliego indican 2 recursos para cumplir con la función de mesa de ayuda Nivel 1 y Nivel2 ¿quiere decir que dichos recursos estarán en sitio para generar sinergias entre sus funciones?; adicionalmente , para poder abarcar el horario que se está requiriendo

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.2 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los dos operadores de mesa de ayuda deberán realizar su trabajo en la sede del Centro Corporativo Fonafe, para realizar atenciones tanto en sitio como remotas a usuarios en modalidad de trabajo híbrida (Presencial y remoto).

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Indican: El horario de refrigerio se tomará en el lapso de una (1) hora en el rango de 1:00 PM a 3:00 PM dependiendo de las tareas asignadas. El personal de nivel 1 y nivel 2 deberán turnar su horario de refrigerio para evitar que el servicio de mesa de ayuda quede sin atención.

En caso se requiera una atención VIP en este horario, considerando que la mesa de ayuda se quedaría sin atención debido a que 1 de los recursos está haciendo uso de su horario de almuerzo; confirmar que el Contratista no estará incurriendo en penalidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.3 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los operadores de mesa de ayuda deberán turnar su horario de refrigerio, de modo que siempre haya uno disponible para la atención de usuarios, tal como se especifica en el numeral 2.2.3. Asimismo, de acuerdo a lo señalado en las bases, para los casos de ausencia de personal por más de una (1) hora, durante el horario del numeral 2.2.3, se aplicará la penalidad, establecida en el numeral 3.4 de las bases.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Indican: Frente a un requerimiento específico, problema o incidente que ponga en peligro la continuidad de operaciones de FONAFE, el equipo de Soporte Especializado y Mesa de Ayuda - Nivel 2 estará a cargo de su atención en cualquier horario (previa comunicación y coordinación con el Gerente del Servicio de FONAFE) para que el personal en Remoto participe en sitio en las situaciones que amerite para no afectar los niveles de servicio. Asimismo, se deberá contar con un medio de comunicación telefónico directo con el personal del contratista para las atenciones de emergencia (no programadas) en cualquier horario, como escalamiento. En el Anexo I, se lista de incidentes o requerimientos que se presentaron en horarios fuera del servicio en el último semestre del servicio actual.

Sírvase confirmar si al mencionar ¿estará a cargo de su atención en cualquier horario¿ se alinea con el horario de atención identificado en el punto 2.2.2 o es necesario identificar y dimensionar guardias pasivas para los perfiles de Especialista de infraestructura, aplicaciones y nivel 2.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.3 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se requiere de la asignación de guardias pasivas, debido a que la atención fuera de horario laboral se coordinará con los operadores, especialistas o Gerente del Servicio del Contratista. Asimismo, el horario de atención regular es el indicado en el numeral 2.2.3 y el horario fuera de horario laboral es el indicado en el Anexo I.
Se precisa que se agregó en el anexo I, la Bolsa de horas fuera de horario laboral anuales que es de 207.6 horas.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Indican: Las horas trabajadas fuera de horario de oficina serán compensadas, según corresponda, definiendo el momento de dicha compensación entre el personal designado por el contratista y FONAFE, no existiendo un desembolso adicional por parte de FONAFE.

Sírvase confirmar que para el caso de Especialista de infraestructura y Nivel 2 en el caso que son solo 1 Recurso por cada perfil FONAFE podrá colocar recursos para soportar las necesidades mientras los perfiles del postor tomen su compensación de horas. Caso contrario, de qué manera se manejará

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.3 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Sólo el perfil de Especialista de Infraestructura requiere un (1) personal, el nivel 2 esta integrado por los dos (2) operadores. Con la finalidad de continuar con la operatividad del servicio y debido a que estas atenciones estan consideradas dentro de la bolsa de horas fuera de horario laboral, el contratista podrá colocar recursos adicionales/temporales siempre que cumplan con el perfil mínimo requerido.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

Indican: Comité Ejecutivo: Estará conformado como mínimo por: el Gerente del Servicio del contratista, así como del Gerente del Servicio de FONAFE nombrado para tal efecto, el mismo que hará las veces de supervisor del servicio por parte de FONAFE. Es la instancia superior de decisión y se reunirá mensualmente o cuando sea requerido por cualquiera de las partes.

Sírvase confirmar si el perfil de Gerente /Supervisor indicado en el pliego también desarrollara labores posteriores a su horario normal tal cual espera que el equipo operativo realice labores de manera de poder soportar cualquier decisión operativa que se requiera para salvaguardar las operaciones normales.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.4 Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contacto (Gerente del Servicio del contratista) no esta incluido en la realización de actividades operativas, por lo cual no le corresponde un horario laboral definido. El contratista dispondrá de la participación del Gerente del Servicio con la finalidad de lograr el cumplimiento de los niveles de atención requeridos.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

Etapas Pre Operativa (30 días)

Sírvase confirmar si para el incumbente actual y con el objetivo de realizar las mejoras e integraciones solicitadas en el pliego igualmente se hará uso de los días de la etapa preoperativa.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.5 Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si se confirma que el contratista realizará una etapa pre- operativa de 30 días.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

Etapa de Transición de Salida (45 días) Sírvase confirmar qué capacidad adicional se deberá incluir en el servicio para afrontar esta etapa y en paralelo ejecutar la operación del servicio hasta el día final de entrega

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.5 Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La transición de salida no implica el empleo de mas recursos, las actividades de esta etapa serán coordinadas con el Gerente de Servicio de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

Etapa de Transición de Salida (45 días) Sírvase confirmar en qué comité se decide el inicio de esta etapa; con cuantos días de anticipación se informará del inicio de la etapa de Salida.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.5 Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El inicio de la transición de salida esta definido en 45 días antes que culmine el servicio, que depende de la culminación del contrato o de una contratación complementaria, de corresponder.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

Solicitamos incluir las siguientes capacidades de liderazgo de las actividades de TI y Proyectos especiales ya que dichas actividades se realizan fuera de la operación y requieren de capacidades y reuniones con personal externo que FONAFE contractualmente tiene relación directa:

- ¿ Liderar los incidentes catalogados como mayores e integrar directamente a las áreas internas de FONAFE
- ¿ Liderar los War Rooms de atención de incidentes mayores y servir de nexo de comunicación con sus áreas internas de FONAFE
- ¿ Decidir las configuraciones de las herramientas en el caso se requieran alguna cambio
- ¿ Decidir las renovaciones de licenciamiento y hardware que se requieran.
- ¿ Decidir los cambios de proveedores y cambios de alcances de los contratos con los proveedores de FONAFE.
- ¿ Desarrollar los TDR de los requerimientos de Tecnología que FONAFE quiera contratar durante la etapa de operación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.6 Literal: - Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el caso de Liderar la solución de incidentes y los War Room, podrán ser liderados tanto por el Gerente de Servicio de FONAFE o del contratista, de acuerdo a las coordinaciones que se realicen en cada caso.

En el caso de las decisiones sobre configuraciones, renovaciones o cambios de proveedores, así como el desarrollo de TDR de los requerimientos de TIC, serán coordinados con el Gerente de Servicio de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

Indican: El contratista deberá implementar toda la infraestructura necesaria para cumplir con las actividades de mesa de ayuda y los indicados en los presentes términos de referencia para los demás componentes del servicio, incluido equipos informáticos y celulares ambos utilizados por el personal del servicio. Se deberá incluir una plataforma de comunicaciones necesaria para la operatividad del servicio y contacto telefónico con la mesa de ayuda.

1. Sírvasse confirmar si lo que indica de ¿deberá incluir una plataforma de comunicaciones¿ se refiere a una central telefónica en la sede del cliente o usaremos la central de FONAFE; teniendo en cuenta que solicitan incluir equipos informáticos como alternativa es posible el uso de líneas celulares como canales si en el caso FONAFE no pueda usar su central y teniendo en cuenta que el servicio se dará desde sus instalaciones
2. Confirmar también si no es necesario que el postor arquitecte una solución de central telefónica desde su sede o desde la sede de FONAFE, de ser afirmativa indicar dónde lo desea y si FONAFE proporcionara los espacios físicos en su DC para colocar los equipos teniendo en cuenta los costos que incurren esta implementación

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: - Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que FONAFE brindará la infraestructura de anexos telefónicos utilizados desde la sede de FONAFE. Asimismo, será posible utilizar líneas celulares a las cuales se desvien las llamadas de la central telefónica. Por otro lado, el proveedor no implementará una solución de central telefónica, debido a que ya está implementada por FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

Indican : El Gerente del Servicio de FONAFE, asignará al personal del contratista los contratos de servicio TIC que tiene FONAFE con sus Proveedores TIC, para la elaboración de la propuesta de conformidad (o no conformidad/observaciones) técnica de cada servicio provisto por el Proveedor TIC como máximo 48 horas antes del vencimiento de los plazos establecidos; asimismo, deberá presentar la propuesta de renovación de los servicios que se encuentran próximos a culminar su vigencia, como máximo 30 días calendarios antes del vencimiento del contrato.

Sírvase confirmar y teniendo en cuenta el nivel de experiencia que han solicitado para el equipo operativo qué tipo de decisiones se trasladaran sobre el tema de propuestas de conformidad ; se menciona esto por el nivel de experiencia que exigen en el pliego solo 36 meses para los perfiles técnicos especializados ; además tener en cuenta que el GERENTE proporcionado por FONAFE debe ser quien valide las renovaciones de los servicios TIC en FONAFE.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: - Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el Contratista presentará los proyectos de informes de conformidad, informes de observaciones o no conformidad, hojas de conformidad, hojas de no conformidad y oficios de notificación de la ejecución contractual de los servicios. Luego de ello, el Gerente del Servicio de FONAFE revisará y aprobará las propuestas. Asimismo, el Gerente de Servicio de FONAFE es quién valida las renovaciones de los servicios TIC en coordinación con el contratista.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

Indican: El contratista deberá brindar mínimo dos (02) accesos de la herramienta con los perfiles correspondientes a su rol, al Gerente del Servicio de FONAFE y otro al Ejecutivo Corporativo TIC de FONAFE o quien haga sus veces.

Sírvase confirmar si la herramienta actualmente configurada ARANDA cumple con las necesidades solicitadas por el pliego .

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La herramienta ARANDA que actualmente forma parte del servicio no cumple con las necesidades, por lo cual la herramienta requerida en la actual convocatoria tiene distintas especificaciones y reportes para la gestión del servicio.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

Indican: Reemplazo de personal: FONAFE podrá solicitar el reemplazo de personal en cualquier momento durante el servicio, sea en la fase preoperativa u operativa, cuando se determine que no cumple con los requisitos, obligaciones, comportamiento o desempeño para la función encomendada.

El contratista, como consecuencia, deberá presentar una propuesta dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, con los sustentos correspondientes, a fin de que FONAFE evalúe y apruebe el perfil propuesto, el cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en las bases.

De ser aceptado el reemplazo por FONAFE, el contratista procederá a formalizar el cambio a través de una reunión presencial en las oficinas de FONAFE, la que será registrada en un Acta, en un período no mayor de cinco (5) días hábiles, asegurando la continuidad del servicio.

El contratista podrá reemplazar al personal destinado a la prestación del servicio, siempre que se trate de personal que cumpla con los requisitos establecidos en bases.

Sírvase confirmar si es posible cambiar el tiempo de presentación de perfiles a 15 días y 15 días para la preparación y Shawoding del mismo de manera de eficientar el tiempo de contratación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: - Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene los 30 días para una mejor búsqueda y presentación de perfiles. Asimismo, este plazo de 30 días es un plazo máximo, el contratista podrá realizar la presentación anticipadamente de los perfiles a reemplazar.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

Indican: Ausencia de personal: En los casos de ausencia de personal, por más de una (1) hora, durante el horario del numeral 2.2.3, se aplicará la penalidad, establecida en el numeral 3.4 del presente documento.

Sírvase confirmar en qué tipo de casos se considera ausencia de personal y si este cumple con labores operativas fuera debe tener en cuenta los detalles de sus actividades .

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: - Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la Ausencia de personal significa: La falta de presencia del personal asignado durante el horario establecido en el numeral 2.2.3 del presente documento.

Si el personal realiza actividades fuera de su posición física establecida, esto deberá estar sustentando con la existencia de un ticket de atención registrado para estas actividades.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

- Indican: Ratios mensuales del servicio, que incluya:
- ¿ Cantidad total de tickets por tipo de recursos y por tipo de ticket.
 - ¿ Horas hombre por tipo de recursos y por tipo de ticket.
 - ¿ Tiempo de resolución promedio mensual (tiempo involucrado desde el registro del ticket, su tiempo de atención hasta el cierre respectivo del ticket).
 - ¿ Top 10 de tickets abiertos por antigüedad desde que inicia el servicio (por cada tipo de ticket).
 - ¿ Top 10 de tickets cerrados por mayor tiempo en cerrar del mes (por cada tipo de ticket).
 - ¿ Nivel de los indicadores de gestión, referidos a los valores obtenidos de las ratios mensuales del servicio del mes actual, confrontados con sus respectivos valores en los últimos 6 meses. La presentación de estos valores debe ser de forma gráfica.
 - ¿ Cuadros con cantidades y tipo de incidentes/requerimientos atendidos.
 - ¿ Resumen del cumplimiento de SLAs de los servicios TIC contratados por FONAFE.
 - ¿ Actividades realizadas y tiempo incurrido por el tercer nivel.
 - ¿ Atención de meses anteriores (históricos) expresados en barras
 - ¿ Proyectos de informes de conformidad, informes de observaciones o no conformidad, hojas de conformidad, hojas de no conformidad y oficios de notificación de la ejecución contractual de los servicios.
 - ¿ Conclusiones y recomendaciones.

Sírvase confirmar que dichas ratios deben ser informados en el portal del servicio provisto por el postor e integrado con las herramientas de ITSM de manera de poder tomar decisiones en conjunto y ayudar a la observabilidad del servicio por parte de la gerencia del FONAFE

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.9 Literal: - Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los ratios deben ser informados en el portal del servicio para la revisión correspondiente de los entregables e integrado a la herramienta ITSM, y tambien debe ser presentado en el entregable mensual de la fase operativa.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

Indican: Los indicadores de esta sección se obtendrán mediante el registro de todas las llamadas recibidas durante el horario de atención designado.

¿ Al recibir una llamada telefónica o un correo, el equipo de primer nivel deberá registrar un ticket de atención como primera actividad, asegurando así la contabilización de los tiempos involucrados. Estos tickets deben ser registrados el mismo día en que se solicita la atención o el requerimiento, de acuerdo con el tiempo de atención establecido por el Gerente del Servicio de FONAFE.

¿ Todos los incidentes y requerimientos correspondientes al primer nivel deben ser atendidos y resueltos el día en que son reportados.

¿ Los incidentes o requerimientos reportados al equipo de Segundo Nivel también deben ser resueltos el mismo día en que son informados. No obstante, en situaciones donde el tiempo requerido para la solución exceda el horario laboral, el contratista debe coordinar con FONAFE para reprogramar la atención y la solución para el día siguiente, previa aceptación del usuario. La evidencia de esta coordinación debe adjuntarse al ticket de atención. FONAFE llevará a cabo las verificaciones correspondientes para su validación.

¿ El proveedor del servicio propondrá la encuesta general, la cual será validada por FONAFE. La encuesta contendrá preguntas cuyas respuestas serán valoradas en una escala de cinco (05) valores de calificación.

¿ La encuesta se centrará en preguntas objetivas relacionadas con el cumplimiento del servicio.

Sírvase confirmar si a nivel de Central telefónica FONAFE cuenta con el nivel de detalle para el control de los SLA propuestos o sugiere al postor implementar su propia central

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.11 Literal: - Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la central telefónica no cuenta con el registro automático de la información, por lo cual el registro de atención de los tickets de llamadas telefónicas y su correspondiente control lo debe realizar el equipo de nivel 1 de forma manual.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar, si el equipo que el postor coloque en FONAFE, será liderado por el Gerente de Servicio de FONAFE

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: - Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el Gerente del Servicio de FONAFE liderará el equipo de Operaciones TIC.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar qué nivel de soporte requiere a los servicios y equipos a monitorear ; teniendo en cuenta que debe asociarse el conocimiento en el detalle del perfil indicando que es monitoreo y que se requiere mayor cantidad de recursos .

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: ANEXO A Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el nivel de soporte requerido esta asociado a la revisión de los entregables de cada servicio, elaboración de proyectos de observaciones o no conformidad y elaboración de proyectos de conformidad. En todos los casos en coordinación con el Gerente de Servicio de Fonafe.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que nivel de soporte requiere a los servicios y equipos a monitorear ; teniendo en cuenta que debe asociarse el conocimiento en el detalle del perfil indicando que es monitoreo y que se requiere mayor cantidad de recursos .

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: ANEXO B Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el nivel de soporte requerido esta asociado a la revisión de los entregables de bienes o servicios de infraestructura, elaboración de proyectos de observaciones o no conformidad y elaboración de proyectos de conformidad. En todos los casos en coordinación con el Gerente de Servicio de Fonafe.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar qué nivel de soporte requiere a los servicios y Software a Soportar; teniendo en cuenta que debe asociarse el conocimiento en el detalle del perfil indicando que es monitoreo y que se requiere mayor cantidad de recursos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3 Literal: ANEXO C Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el nivel de soporte requerido esta asociado a los entregables de aplicativos, elaboración de proyectos de observaciones o no conformidad y elaboración de proyectos de conformidad. En todos los casos en coordinación con el Gerente de Servicio de Fonafe. Asimismo, se requiere de soporte a nivel de programación de los aplicativos en caso se reporte incidentes en mesa de ayuda.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

Se indica:

- Gestión del ciclo de vida de las peticiones mediante el uso de tickets de atención, para el registro, categorización, priorización, escalado, puesta en espera, seguimiento, resolución y cierre.
- Gestionar el conocimiento que se va generando como parte del servicio, generación de métricas y KPIs relevantes, por ejemplo, tiempo de atención promedio para el cierre de un requerimiento/incidente, Tasa de satisfacción de usuario por llamada o atención, Tiempo de inactividad por fallas del servicio e inoperatividad del nivel 1, los cuales serán validados e implementados en la etapa preoperativa.
- Gestión y administración de perfiles de acceso
- Integración y sincronización con el Active Directory de FONAFE
- Reportar incidencias
- Gestionar las peticiones
- Gestión de actividades y personal asociado a cada incidente y peticiones.
- Gestionar el uso de alarmas disparadas frente a incidentes.
- Localización de tickets con vistas parametrizadas.
- Integración como mínimo con el módulo de bienes, gestión de problemas, de cambios y de entregas.
- Disponer de bitácora que registren todas las acciones realizadas
- Emitir reportes de estado de los tickets, tiempo de respuesta, desempeño del personal, indicadores, entre otros.
- Permitir la migración de la base de datos histórica.

Sírvase confirmar que por el entendido de la solicitud todo apunta a una herramienta de gestión de tickets integrada con el AD para poder hacer uso de las bondades de las licencias de o365 y mas pero no indica nada sobre herramienta de central telefónica, es correcto el entendimiento que solo proporcionaremos herramienta de ITSM ; además esta tendrá que ser hosteada internamente en FONAFE o puede ser de modo SaaS como aplicación bajo servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: ANEXO D Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La herramienta ITSM debe ser proporcionada por el contratista y no es indispensable que este integrada al AD. Sin embargo, se debe garantizar por parte del proveedor la actualización de los usuarios en caso no este integrado al AD. La Herramienta debe estar hosteada en la plataforma tecnológica que el contratista considere adecuada para el alcance del servicio, debido a que esta no será proporcionada por FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Indican: Las horas trabajadas fuera de horario de oficina serán compensadas, según corresponda, definiendo el momento de dicha compensación entre el personal designado por el contratista y FONAFE, no existiendo un desembolso adicional por parte de FONAFE.

Sírvase confirmar si para la compensación de horas del soporte especializado que solo cuenta con 1 personal por rol tendrá una prórroga de tiempo de atención los casos pendientes.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.3 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En caso de requerir compensaciones cuando se agote la bolsa de horas anual (Anexo I), la compensación se realizará en previa coordinación entre el Gerente de Servicio de FONAFE y el Contratista. Se confirma que, en caso de compensaciones por superar la bolsa de horas, este tiempo no se considera en el tiempo de atención de pendientes.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Indican: El contratista deberá presentar un contacto (al que se denomina Gerente del Servicio del contratista y formará parte del Comité Ejecutivo indicado en el acápite 2.2.4. Gobierno del Servicio) que será responsable del cumplimiento de los términos del servicio, brindando su nombre, cargo dentro de su empresa, número telefónico y correo electrónico para realizar las comunicaciones y notificaciones en la ejecución contractual.

Sírvase confirmar si la asignación del Gerente del Servicio del contratista será al 100%.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.7 Literal: - Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Gerente del Servicio del contratista será responsable del cumplimiento de los términos del servicio, por lo cual no tiene asignación porcentual en la operatividad del servicio.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

Respecto al Reemplazo de personal, agradeceremos incluir las siguientes modificaciones:

¿FONAFE podrá solicitar el reemplazo de personal en cualquier momento durante el servicio, sea en la fase preoperativa u operativa, cuando se determine que no cumple con los requisitos, obligaciones, comportamiento o desempeño para la función encomendada, debiendo sustentar su pedido de cambio (¿)¿

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: II Literal: 2.2.7 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge lo solicitado, se anade el texto "debiendo sustentar el pedido de cambio"

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

Respecto a lo detallado:

¿(¿)

En caso de fuerza mayor, el contratista deberá presentar formalmente la reposición en un plazo que no excederá de 30 días calendario, sin perjuicio de garantizar que este hecho no cause afectación en la continuidad del servicio y siempre que se encuentre acreditado el cumplimiento del perfil propuesto conforme a las Bases.¿

Agradeceremos confirmar que, un supuesto de Fuerza Mayor puede ser la renuncia del personal.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: II Literal: 2.2.7 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que un supuesto de Fuerza Mayor puede ser la renuncia del personal, siempre que el contratista evidencie (contratos, cartas, correos electrónicos, otros) que el personal estaba comprometido a la continuidad del servicio y renunció inesperadamente. En cualquiera de los casos, el contratista debe asegurar que la calidad del servicio no se vea afectada durante la transición o reemplazo del personal.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

Respecto a las Otras penalidades:

- 2. Retraso en el tiempo de cambio por reemplazo de personal
- 3. Por ausencia de personal

Agradeceremos confirmar que, ambas penalidades se cobrarían a partir del día 31, debido a que, en la página 30 de las bases, se establece:

¿En caso de fuerza mayor, el contratista deberá presentar formalmente la reposición en un plazo que no excederá de 30 días calendario ¿

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 3.4 Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La penalidad por Retraso en el tiempo de cambio por reemplazo de personal, se aplica desde el día siguiente de vencido el plazo de presentación formalmente de la reposición.

La penalidad por ausencia de personal se aplica por cada día de ausencia del personal, en el caso se exceda una (1) hora.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:

Solicitamos se eliminen las recomendaciones y/o exigencias por el COVID, toda vez que, ya no nos encontramos en Estado de Emergencia Nacional por el COVID.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: V Literal: 5.12 Página: 59

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta lo solicitado, debido a la vigencia de la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DIGIESP-2024.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

De los perfiles solicitados como:

- ¿ Operador mesa de ayuda (realizará actividades de nivel 1 y 2) ¿ 2 personas
- ¿ Especialista en infraestructura ¿ 1 persona
- ¿ Especialista de aplicaciones ¿ 2 personas

Respecto a la formación académica, con el propósito de promover la participación de postores y los principios de Competencia, Libertad de Concurrencia e Igualdad de trato; solicitamos se considere las siguientes carreras para acreditar la formación como similares:

- ¿ Ingeniería de Sistemas y/o
- ¿ Ingeniería Informática y/o
- ¿ Ingeniería Industrial y/o
- ¿ Ingeniería de Telecomunicaciones y/o
- ¿ Ingeniería Electrónica y/o
- ¿ Ingeniería Industrial y de Sistemas y/o
- ¿ Ingeniería de Sistemas e Informática y/o
- ¿ Ingeniería de Sistemas Empresariales y/o
- ¿ Ingeniería de Software y/o
- ¿ Ingeniería de Sistemas de Información y/o
- ¿ Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes y/o
- ¿ Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o
- ¿ Ingeniería Informática y de Sistemas y/o
- ¿ Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o
- ¿ Ingeniería de Seguridad Informática y/o
- ¿ Ingeniería Empresarial y de Sistemas y/o
- ¿ Ingeniería de Estadística e Informática y/o
- ¿ Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o
- ¿ Ingeniería de Sistemas e Informática y/o
- ¿ Ingeniería Computación e Informática y/o
- ¿ Ingeniería Computación y/o
- ¿ Licenciada en Computación
- ¿ Ingenierías relacionadas a Tecnología de Información y/o
- ¿ Similares

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: 2.5.1 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aceptan las siguientes carreras como similares para los perfiles de Especialista de Infraestructura, Especialista de Aplicaciones y Operador de Mesa de Ayuda:

- ¿ Ingeniería de Sistemas y/o
- ¿ Ingeniería Informática y/o
- ¿ Ingeniería de Telecomunicaciones y/o
- ¿ Ingeniería Electrónica y/o
- ¿ Ingeniería Industrial y de Sistemas y/o
- ¿ Ingeniería de Sistemas e Informática y/o
- ¿ Ingeniería de Sistemas Empresariales y/o
- ¿ Ingeniería de Software y/o
- ¿ Ingeniería de Sistemas de Información y/o

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

	Específico	2.5	2.5.1	34
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):				

Análisis respecto de la consulta u observación:

- ¿ Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o
- ¿ Ingeniería Informática y de Sistemas y/o
- ¿ Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o
- ¿ Ingeniería de Seguridad Informática y/o
- ¿ Ingeniería Empresarial y de Sistemas y/o
- ¿ Ingeniería de Estadística e Informática y/o
- ¿ Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o
- ¿ Ingeniería de Sistemas e Informática y/o
- ¿ Ingeniería Computación e Informática y/o
- ¿ Ingeniería Computación y/o
- ¿ Licenciada en Computación
- ¿ Ingenierías relacionadas a Tecnología de Información

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

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que la experiencia del personal requerido se contabilizará desde el momento de egreso de la formación correspondiente, sea universitaria o técnica, considerando las distintas opiniones de OSCE sobre la definición de experiencia y lo indicado por SERVIR en su Informe Técnico N° 1627 - 2018- SERVIR/GPGSC. Agregando que en distintas opiniones se ha señalado que la experiencia es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo, tales como:

OPINIÓN N° 209-2019/DTN

En este punto, es importante indicar que este Organismo Técnico Especializado en opiniones previas ha señalado que la "experiencia" -que se acredita según las disposiciones de la normativa de contrataciones del Estado- es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual ejecución de una prestación.

OPINIÓN N° 042-2019/DTN

Al respecto, es importante indicar que este Organismo Técnico Especializado en opiniones previas ha señalado que la "experiencia" -que se acredita según las disposiciones de la normativa de contrataciones del Estado- es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual ejecución de una prestación. Dicha experiencia genera valor agregado para su titular, incrementando sus posibilidades de acceso a los contratos con el Estado

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: 2.5.1 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La experiencia se considerará desde la obtención del grado académico técnico o profesional requerido como mínimo en cada perfil.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

Respecto a la formación académica del Operador de Mesa de Ayuda (2 Operadores), solicitamos confirmar que se podrán presentar candidatos con el nivel académico de bachiller universitario.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: 2.5.1 Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptarán a Bachileres univertitarios.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

Respecto a la capacitación del Especialista en Infraestructura y el Especialista de Aplicaciones, las bases indican: ¿Adicionalmente, la Certificación PMP o ITIL Foundations versión 3 o superior, pueden reemplazar a los cursos o talleres solicitados¿. Además, a los Operadores de Mesa de Ayuda, les solicitan: ¿Curso o taller o certificación oficial en ITIL Foundations versión 3 o superior (mínimo 24 horas lectivas)¿.

Confirmar que se considerará como válida la Certificación Oficial en ITIL, ya sea la versión 3 (emitida a partir del año 2011) o versión 4.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: 2.5.1 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que tambien se considerará como válida la Certificación Oficial en ITIL, ya sea la versión 3 (emitida a partir del año 2011) o versión 4.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

Respecto a la experiencia solicitada a los Operadores de Mesa de Ayuda, solicitamos confirmar:

¿ La experiencia que deberá acreditar el de ¿Mesa de Ayuda Nivel 1¿ es: Dos (02) años de experiencia en atención de usuarios en servicio de primer nivel y en soporte técnico a usuarios en gestión de incidentes o gestión de requerimientos.

¿ La experiencia que deberá acreditar el de ¿Mesa de Ayuda Nivel 2¿ es: Experiencia de dos (02) años en atención de usuarios en servicio de primer nivel en mesa de ayuda.

Caso contrario aclarar a qué perfiles corresponden ambos requerimientos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: 2.5.1 Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los dos (operadores) de mesa de ayuda deben cumplir con el perfil solicitado, debido a que ambos realizarán funciones de mesa de ayuda nivel 1 y nivel 2.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:

Respecto al requisito:

¿ Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.
En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

Confirmar que no existe un periodo mínimo de fecha de emisión de la vigencia de poder que se incluirá en la oferta.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1.1 Literal: b Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que no existe un periodo mínimo para la fecha de emisión de la vigencia de poder presentada en la oferta.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, para la acreditación de la Experiencia del Postor en la Especialidad serán considerados similares los siguientes servicios:

¿ Servicio de Monitoreo de Gestión de Incidentes

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la solicitud debido a que la gestión de monitoreo de incidentes no es similar a los servicios que se requieren como experiencia.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

En los Anexos requeridos para la presentación de oferta y firma de contrato, la NOMENCLATURA del proceso indica: CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE.

Sin embargo, en el membrete de las bases y la plataforma del SEACE, se indica: CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE-1.

Agradeceremos confirmar que se mantendrá la nomenclatura que se detalla en los formatos (anexos) solicitados.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: ANEXOS Literal: - Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene la nomenclatura señalada en los anexos que figuran en las bases.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	16:57:50

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

Teniendo en cuentas las siguientes disposiciones de la Ley de Contrataciones del Estado:

Bases Estándar aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD:

(¿)
CONSIGNAR EL TIEMPO DE EXPERIENCIA MÍNIMO] en [CONSIGNAR LOS TRABAJOS O PRESTACIONES EN LA ACTIVIDAD REQUERIDA] del personal clave requerido (¿)
y valorando lo indicado como IMPORTANTE para la experiencia del Personal Clave, donde se indica que:
(¿) En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

La Opinión N° 042-2019/DTN:

¿(¿)
Al respecto, es importante indicar que este Organismo Técnico Especializado en opiniones previas ha señalado que la "experiencia" -que se acredita según las disposiciones de la normativa de contrataciones del Estado- es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual ejecución de una prestación. Dicha experiencia genera valor agregado para su titular, incrementando sus posibilidades de acceso a los contratos con el Estado.
En consecuencia, tomando en consideración que el personal clave es aquel que resulta esencial para la ejecución de la prestación, corresponde a cada Entidad definir -en función a las actividades que deberá realizar durante la ejecución del contrato- (¿)(¿

Y el Pronunciamiento N° 024-2018/OSCE-DGR se señala:

¿ (¿)Al personal clave corresponde exigir acreditar determinado tiempo de experiencia en los trabajos o prestaciones requeridas en la actividad, independientemente de la denominación de los cargos en los que hayan obtenido experiencia los profesionales, lo relevante es que la experiencia a ser presentada guarde correspondencia con las labores que desarrollará: por lo que, si de la documentación presentada por el postor es posible, para el comité de sección, determinar que la experiencia del personal clave incluye las actividades que se realizarán en la ejecución del contrato, corresponde al comité de selección validar dicha experiencia.(¿)¿

Solicitamos que la experiencia del personal requerido sea calificada por las actividades desarrolladas / realizadas, independientemente del cargo que haya tenido a lo largo de su experiencia laboral.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: 2.5.1 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en la experiencia requerida para los profesionales no se mencionan cargos en específico, sino las funciones o actividades a desarrollar para el presente servicio.

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

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:34:03

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

La herramienta que solicitan para cuántos técnicos requieren el control remoto?

Las licencias requieren perpetua? o solo para suscripción?

Las licencias deben ir a nombre de la entidad?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 5.4 Literal: Anexo D Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para el control remoto de los usuarios se utiliza software como Anydesk (software libre), en caso no sea libre sólo se requiere por suscripción hasta la culminación del contrato. Asimismo, no requieren estar a nombre de FONAFE.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:34:03

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

Para el módulo de Gestión de Incidencias: "Cuál es el tiempo de inactividad por fallas del servicio e inoperatividad del nivel 1". Con metricas respecto al SLA de primera respuesta.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 5.4 Literal: Anexo D Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los tiempos de inactividad por fallas del servicio e inoperatividad del nivel 1 serán validados e implementados en la etapa preoperativa.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:34:03

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

Respecto al módulo de bienes y gestión de problemas:
"modulo de bienes" se refiere a activos? y "modulo de entregas" a que se refieren? a Release Management en SDP?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 5.4 Literal: Anexo D Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Módulo de bienes se refiere a los activos fijos y bienes TIC en general, y el módulo de cambios y entregas se refiere al movimiento de bienes que se debe reportar a control patrimonial quien dispone de un modulo de activos fijos en el sistema ERP.

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

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:34:03

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:

Respecto al módulo de Gestión de Catálogo de Servicios: Dice: Mantener actualizado el registro del catálogo de acuerdo a los servicios TIC brindados a los usuarios internos y externos.

Por favor podrían brindarnos más detalles sobre usuarios externos.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 5.4 Literal: Anexo D Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Usuarios externos son los usuarios de aplicaciones corporativas (Por ejemplo SIED, FONAFE WEB, SISMAD, ETC) de acuerdo al glosario de términos.

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

null

Entidad convocante : FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL - FONAFE

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-FONAFE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE

Ruc/código :	20609951584	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:34:03

Consulta: Nro. 113

Consulta/Observación:

Sobre Funcionalidades Generales:
DICE: Exportar toda la información registrada en la base de datos.
Consulta: Podrían indicar que información necesitan?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 5.4 Literal: Anexo D Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Todos los datos propios del servicio; por ejemplo: usuario atendidos, descripción de las atenciones, fechas y horas de atención, documentación resultante, entre otros. Los cuales seran migrados como data histórica al nuevo contratista.

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