

PLIEGO DE CONSULTAS Y ACLARACIONES-

SDO N° 007-2023-PMSAJ EJENOPENAL “ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PERPETUAS DE SOFTWARE PARA MESA DE AYUDA, PARA LA JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA”

Nro	Numeral de las EETT	Consultas y/o Aclaración	Respuesta
LICITANTE 01			
1	Solicitud de ofertas, Sección Criterios de Evaluación y Calificación, pagina 47, (b) capacidad financiera	Sírvanse indicar si con una carta de entidad bancaria, se podrá demorar la “solidez actual de la situación financiera del Licitante”.	<p><u>SE ACLARA</u></p> <p>Los licitantes deberán presentar los formularios requeridos dentro del literal b) del 3.1. Criterios de calificación (IAL 37.1), aceptándose los formularios de declaración ante la SUNAT y/o los estados financieros auditados por los agentes autorizados.</p> <p>En la solicitud de ofertas se establecen los criterios de calificación conforme a lo regulado por el Banco Mundial, por lo que, el licitante interesado en presentar su propuesta deberá adjuntar los formatos y documentos solicitados</p>
2	Solicitud de ofertas, Sección III Criterios de Evaluación y Calificación, pagina 47, (d) Evidencia documental	Sírvanse confirmar que para “validar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los bienes ofertados” se podrá presentar carta del fabricante.	<p><u>SE ACLARA</u></p> <p>EL LICITANTE deberá proporcionar los documentos técnicos solicitados datasheet, brochures y/u otros en dónde se evidencien las características de los bienes que está ofertando a fin de hacer la evaluación objetiva requerida.</p> <p>El licitante, DEBERÁ presentar ADEMÁS Carta del Fabricante, conforme se detalla en el literal (f), Sección III Criterios de Evaluación y Calificación, pagina 48-49.</p>
3	Solicitud de ofertas, Sección III Criterios de Evaluación y	No está claro el contenido de este literal, Sírvanse confirmar si todo lo solicitado en el literal (e) corresponde únicamente en caso el	<p><u>SE ACLARA</u></p>

	Calificación, pagina 48, (e) Experiencia y Capacidad Técnica	licitante sea el fabricante de la solución ofertada, es decir, cuando el licitante no sea fabricante de la solución ofertada no será necesario acreditar años de experiencia, cantidad de proyectos ni personal clave.	El requisito señalado en el literal (e) aplica para todos los postores interesados en presentar su oferta, independientemente de su condición de fabricantes o no, por lo que al presentar su oferta deberán adjuntar la información solicitada en el literal (e)
4	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 2 Objeto de la contratación, pagina 85.	Con la finalidad de cumplir con los objetivos de la contratación y en concordancia con el principio de vigencia tecnológica que rige las contrataciones del estado, sírvanse confirmar que el “software para la gestión de mesa de ayuda y gestión de activos” ofertado debe ser de la última versión lanzada al mercado y no debe ser una solución open-source.	<u>SE CONFIRMA</u> que, el “software para la gestión de mesa de ayuda y gestión de activos” ofertado debe ser de la última versión lanzada al mercado y no debe ser una solución open-source.
5	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, página 85	Sírvanse confirmar que cuando se hace referencia a ITIL, se refiere a ITIL v4, que es la usada en entidades del estado.	<u>SE CONFIRMA,</u> ITILv4.
6	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Funcionalidad requerida del Módulo de Service Desk, página 86	Entendemos que, siendo el objeto de la convocatoria la adquisición de una solución de Mesa de Servicios y Gestión de dispositivos de TI, se solicite la certificación ITIL v4 en las siguientes prácticas: Gestión de Incidencias Gestión de Peticiones Gestión de Problemas Gestión de Cambios Gestión del Conocimiento Gestión del Catálogo de Servicios Gestión de Niveles de Servicio Mesa de Servicio Pero la certificación de “Gestión de la Cartera de Servicios” (POM = Portfolio Management) en ITIL v4 no pertenece a las prácticas de “Gestión de Servicios” que es el objeto de la convocatoria; asimismo, la “Gestión de Entregas” (RM = Release Management) se refiere a la realización de actividades de liberación de software en el entorno productivo que no forma parte del alcance de la presente “Solicitud de Oferta”, además, ninguna de estas capacidades de gestión forman parte de la finalidad pública ni alcance de este requerimiento, por lo tanto, solicitamos se desestime ambas certificaciones.	<u>ENMIENDA</u> Se acoge parcialmente la solicitud, los licitantes que presenten sus ofertas, mínimamente deberán cumplir con Los siguientes módulos: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestión de Incidencias</i> • <i>Gestión de Peticiones</i> • <i>Gestión de Problemas</i> • <i>Gestión de Cambios</i> • <i>Gestión del Conocimiento</i> • <i>Gestión del Catálogo de Servicios</i> • <i>Gestión de Niveles de Servicio</i> • <i>Mesa de servicio</i> Sin perjuicio de ello, los licitantes pueden ofertar, la cantidad de módulos que ofrezca su producto siempre y cuando sea ajuste a lo requerido en las especificaciones técnicas y al objeto de la contratación.

		Por el contrario, el alcance de la presente "Solicitud de Oferta" sí incluye la gestión de 500 activos de TI pero no se solicita la certificación de la práctica ITIL v4 en "Gestión de Activos de TI (IAM = IT Asset Management)", luego, con la finalidad de que las prácticas certificadas en ITIL v4 guarden coherencia con el alcance de la presente "Solicitud de Oferta", solicitamos se sirvan confirmar que la solución ofertada también deberá contar con certificación en "Gestión de Activos de TI" de ITIL v4, tal como se solicita para los otros procesos de entidades del estado.	
7	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Funcionalidad requerida del Módulo de Service Desk, página 87	Se indica que el contratista debe incluir el tipo y cantidad suficiente de licencias, sin embargo, cada fabricante tiene diferente criterio para definir si su esquema de licenciamiento es suficiente para lograr una gestión eficiente de la solución ofrecida (tal como se indica en las bases), luego, con la finalidad de uniformizar criterios y aplicar los principios de transparencia y trato igualitario, sírvanse indicar cuantas licencias nombradas y cuantas concurrentes se debe ofrecer.	<u>ENMIENDA</u> La solución tecnológica deberá proporcionar al menos una capacidad de uso para diez (10) usuarios técnicos de la mesa de servicio "y quinientos (500) activos que atenderá a trescientos (300) usuarios. Los usuarios de nivel 1 en la mesa de servicio son cinco (5), los usuarios de la mesa de servicio de nivel 2 y 3 son cuatro (4) y la cantidad de aprobadores es uno (1).
8	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Procedimiento básico de atención, página 87	Tenemos por finalidad pública "Brindar un servicio de administración de justicia más eficiente para los usuarios mediante el uso de programas informáticos (software) de alta tecnología que permita un adecuado manejo y seguimiento de las interacciones en la organización y automatización de procesos, y por otro lado, en el procedimiento básico de atención se indica que la atención de la mesa de servicios debe incluir el "restablecimiento de contraseñas", luego, en concordancia con lo indicado en la página 86 "Una de las principales características de un "service desk" es su rápida actuación en problemas comunes..." y siendo el reseteo de contraseña un proceso común y muy repetitivo sírvanse confirmar que la solución ofertada debe incluir el uso de tecnologías del propio fabricante para el desbloqueo, cambio o reseteo de contraseñas de manera automática usando RPA.	<u>SE ACLARA</u> No se confirma, se requiere que la solución propuesta incluya un portal de desbloqueo de contraseña de AD independiente del mecanismo que use para este fin.
9	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos,	Sírvanse confirmar que el sistema informático ofertado para la Mesa de Servicios debe permitir la creación de flujos personalizados de los procesos de acuerdo a las necesidades de la JNJ y no obligar	<u>SE ACLARA</u> Se requiere que el software de mesa de ayuda tenga la capacidad de generar flujos de manera

	Personalización del software, página 87	a la Entidad a ceñirse a las estructuras propias o modelos predefinidos del fabricante.	personalizada, gráfica e ilimitada y sin necesidad de usar modelos pre-establecidos (de fabrica) o que requiera código para su desarrollo.
10	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, características técnicas:	<p>Las siguientes características técnicas solo son cumplidas por el fabricante PROACTIVANET, luego, en aplicación de los principios que rigen las contrataciones del estado solicitamos retirarlas de las EE.TT.:</p> <p>a) Pag 88: Debe precargar flujos / ciclos de vida compatibles con las mejores prácticas ITIL.</p> <p>b) Pag 90: Se podrán configurar encuestas diferentes en función de la clasificación del ticket y/o grupo de soporte involucrado en su resolución (opción a no encuestar todas las incidencias / peticiones, solo una muestra configurable)</p> <p>c) Pag 107: Debe ser capaz de integrarse con los módulos oportunos de gestión de accesos y usuarios finales, permitiendo especificar SLAs específicos para usuarios concretos (usuarios VIP)</p> <p>d) Pag 98: Debe ser capaz de obtener información relativa a cualquier dispositivo conectado.</p> <p>e) Pag 99: El agente auditor de plataformas Windows en ningún momento deberá sobrepasar 1MB en los datos enviados entre el cliente y el servidor.</p> <p>f) Pag 100: Monitor instalado, incluyendo marca, modelo, pulgadas, número de serie y antigüedad</p> <p>g) Pag 101: Debe generar alertas automáticas en el caso de que haya equipos que no tengan instalado todo el software que se consideren el mínimo imprescindible que deberían tener.</p>	<p><u>SE ACLARA</u></p> <p>Tal y como se señala en las especificaciones técnicas, las características solicitadas son las <u>mínimas</u> requeridas por la entidad. Adicionalmente, se aclara que las características solicitadas son funcionalidades que cumplen más de una herramienta del mercado.</p>
11	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, características mínimas del módulo de gestión de archivos:	a) Con respecto al agente al que se hace referencia, sírvase confirmar que este debe ser instalado en el disco duro del dispositivo y de manera persistente, es decir, que el usuario no tenga acceso a él para no dañarlo, borrarlo y/o inhabilitarlo.	<p><u>SE ACLARA</u></p> <p>a) Los licitantes, deberán ofertar los bienes conforme el cumplimiento de las Especificaciones técnicas aceptándose esta modalidad de instalación de agente sin ser excluyente a otras modalidades.</p>

		<p>b) Se indica “Debe permitir generar un mínimo de cien (100) reportes.”, sin embargo, no se ha considerado que en los 5 años de soporte solicitado en bases es muy probable que se requieran muchos más y la Entidad no debería verse perjudicada por la limitación a 100, luego, solicitamos desestimar este requerimiento y en su lugar indicar que la solución ofertada debe incluir de manera nativa un generador de reportes y dashboards personalizados que pueda ser usado de manera ilimitada.</p>	<p>b) Se requiere contar mínimamente con 100 reportes y/o métricas que permitan la generación de entregables sin límite de consultas durante el tiempo los 5 años.</p> <p>Si el licitante lo considera o si su producto lo ofrece podrá ofertar un generador de reportes y Dashboard personalizados que podrá usarse de manera personalizada desde la web de administración de la herramienta propuesta, sin que ello implique un costo adicional.</p>
12	Solicitud de ofertas	<p>Las consultas y/u observaciones deberán seguir las formalidades señaladas en la DIRECTIVA N° 023-2016-OSCE/CD, “Disposiciones sobre la formulación y absolución de consultas y observaciones”, establecidas por el Organismo Superior de las Contrataciones (OSCE).</p>	<p>SE ACLARA El presente proceso de selección se lleva a cabo conforme a las regulaciones del Banco mundial, Regulaciones de Adquisiciones, para Prestatarios en Proyectos de Inversión. No se aplican los preceptos de la Ley de Contrataciones del Estado Ley 30225 y su Reglamento</p>
LICITANTE 02			
13	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas:	<p>Sírvase confirmar que lo buscado por la entidad es una herramienta certificada en Peoplecert siendo esta la única certificadora oficial y vigente de las prácticas ITIL.</p>	<p>NO SE CONFIRMA Las tres certificadoras ACEPTADAS son las indicadas en las especificaciones técnicas: PINK, ELEPHANT, SERTVIEW, AXELOS.</p>
14	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas:	<p>Sírvase confirmar la cantidad de activos de TI que deberán ser monitoreados por el Módulo de capacidad y Disponibilidad propuesto a implementar por el proveedor, es importante que se consideren solo activos críticos como servidores de aplicación AD routers u otros que represente un impacto ante su indisponibilidad.</p>	<p>SE CONFIRMA La cantidad de activos son los indicados en las Especificaciones Técnicas en su numeral 4.1 funcionalidad requerida pag. 86 de la SDO. “La solución tecnológica deberá proporcionar una capacidad de uso para diez (10) usuarios técnicos de la mesa de servicio “y quinientos (500) activos”</p>
15	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas:	<p>Sírvase indicar modelo, cantidad y tipo de equipos a ser incluidos en el monitoreo con el módulo de capacidad y disponibilidad.</p>	<p>SE ACLARA La cantidad de activos están indicados en las Especificaciones Técnicas. La solución ofertada debe poder ser agnóstico al fabricante, modelo o</p>

			tipo de estación de trabajo. Ver respuesta a la consulta 14.
	LICITANTE 03		
16	<p>Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Procedimiento básico de atención, página 83</p> <p><i>“El software de mesa de ayuda y gestión de activos requerido debe soportar los requerimientos de información de la mesa de ayuda destinado a optimizar la gestión de los servicios que brinda la Oficina de Tecnología de la Información y Gobierno Digital garantizando una prestación de calidad, medible y optimizable de acuerdo al modelo de madurez de procesos ITIL debiendo estar certificada por PINK ELEPHANT y AXELOS en por lo menos diez (10) procesos entre los cuales deben encontrarse todos los señalados en el punto Funcionalidad Requerida. ...”</i></p>	<p>En mayo 2023, PeopleCert propietario de ITIL, notifico que terminó su relación con Pink Elephant, Axelos y Serview, por lo que las certificaciones PinkVERIFY (v3, v4), Serview CertifiedTool y Axelos ISS ya están todas deprecadas, y las webs oficiales retiradas. Por lo tanto, actualmente, cualquier La herramienta propuesta debe estar alineada a las siguientes prácticas de ITIL, acreditando dicha alineación con la certificación PEOPLECERT https://atv.peoplecert.org/certified-tools/</p> <p>Por lo expuesto, solicitamos tengan a bien considerar que lo referente a las certificaciones solicitadas pueda ser modificada de la siguiente forma:</p> <p>El software de mesa de ayuda y gestión de activos requerido debe soportar los requerimientos de información de la mesa de ayuda destinado a optimizar la gestión de los servicios que brinda la Oficina de Tecnología de la Información y Gobierno Digital garantizando una prestación de calidad, medible y optimizable de acuerdo al modelo de madurez de procesos ITIL debiendo estar certificada por PEOPLE CERT en por lo menos diez (10) procesos entre los cuales deben encontrarse todos los señalados en el punto Funcionalidad Requerida. Las certificaciones solicitadas serán verificadas en el siguiente enlace web: https://atv.peoplecert.org/certified-tools/</p>	<p><u>NO SE ACOGE</u> Ver respuesta a la consulta 13.</p> <p>Las tres certificadoras aceptadas son las indicadas en las especificaciones técnicas: PINK ELEPHANT, SERTVIEW, AXELOS.</p>
17	<p>Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Procedimiento básico de atención, página 97</p>	<p>Respecto a la Gestión de la Capacidad y Disponibilidad, esta funcionalidad permite no sólo monitorizar los niveles de disponibilidad y rendimiento de la infraestructura, sino de los propios servicios, que son realmente relevantes para el negocio o la entidad, permitiendo visualizar en tiempo real el estado de los servicios y activos de TI relevantes.</p> <p>Por lo expuesto, sírvase confirmar la cantidad de activos de TI que deberán ser monitoreados por el Módulo de capacidad y</p>	<p><u>SE ACLARA</u></p> <p>Conforme lo señala el numeral 4.1 la cantidad de activos son los indicados en las especificaciones técnicas.</p>

	<p>“Características mínimas del módulo de gestión de niveles de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser capaz de generar incidencias de manera automática al detectar carencias de capacidad y/o falta de disponibilidad.” 	<p>Disponibilidad propuesto a implementar por el proveedor: Es importante que se consideren solo activos críticos como servidores de aplicación, servidores de AD (Directorio activo), Base de Datos; routers u otros activos que represente un impacto ante su indisponibilidad en el funcionamiento normal de la JNJ. Por lo tanto, sírvase indicar modelo, cantidad y tipo de equipos a ser incluidos en el monitoreo con el módulo de capacidad y disponibilidad.</p>	
18	<p>Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Procedimiento básico de atención, página 83</p>	<p>En los pliegos se tiene un promedio de 18 hojas enumerando los diversos requisitos técnicos que debe cumplir el software de Mesa de ayuda requerido; sin embargo, no se detalla de qué manera el postor demostrará que cumple con cada uno de los requisitos solicitados.</p> <p>Confirmar qué, para sustentar el cumplimiento de las características técnicas solicitadas, el proveedor deberá acreditar el cumplimiento de estas mediante manuales (usuario y/o técnicos) y/o hojas de producto y/o folletos (Brochure); en idioma español, donde se indique y describa que se cumple con las características técnicas solicitadas.</p>	<p>Ver respuesta a la pregunta N° 02</p>
19	<p>Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, 4.4 Soporte técnico y actualizaciones, página 105</p>	<p>El soporte técnico del software será de cinco (5) años contabilizados a partir de la conformidad otorgada. La cobertura de atención del soporte técnico deberá ser de lunes a viernes entre las 9:00 am y 17:00 pm. El soporte técnico será remoto o presencial en caso de ser considerado como un incidente que afecte la operatividad de la solución, y para casos de menor impacto. La JNJ podrá efectuar llamadas de servicio, ante una avería o defecto en la solución, de lunes a viernes entre las 9:00 am y 17:00 pm. El contratista brindará el servicio de actualización de nuevas versiones, actualizaciones de programas, reparaciones “fixes”, alertas de seguridad y parches; consistente en tener acceso a nuevas versiones de la solución, productos y tecnología, que incluyen: versiones generales de mantenimiento y seguridad durante el periodo de duración del soporte y mantenimiento de la licencia. También se tendrá acceso a base de conocimientos del producto adquirido.”.</p> <p>SOLICITAMOS:</p> <p>Qué para mayor seguridad y garantía a la entidad respecto al soporte y mantenimiento del software de mesa de ayuda, confirmen que el fabricante de la herramienta propuesta deberá contar mínimamente con oficina y personal local en el Perú.</p>	<p><u>SE ACLARA</u></p> <p>Las condiciones mínimas del soporte técnico son las indicadas es las Especificaciones Técnicas, se precisa que el soporte del fabricante debe ser en idioma español.</p>

20	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, 4.3 Soporte técnico y actualizaciones, página 105	<p>“4.3 Capacitación Como parte de la instalación de la solución, se realizará una capacitación a los técnicos con un Mínimo de treinta y dos (32) horas, la disponibilidad de los participantes en un día será máximo de cuatro (4) horas y debe estar referida al uso de la herramienta y todas sus funcionalidades; manejo de la solución de gestión de incidentes/requerimientos y gestión de activos. El contratista deberá brindar la capacitación presencial, para doce (12) analistas de la mesa de ayuda, considerando lo siguiente: ... Las capacitaciones antes señaladas deberán ser impartidas por un instructor y/o especialista certificado por el fabricante de la solución.” Confirmar que, para las capacitaciones presenciales, la capacitación deber ser brindada directamente por el fabricante de la herramienta propuesta con personal certificado con una experiencia mínima de 3 años.</p>	<p><u>SE ACLARA</u></p> <p>Se aceptará también que para las capacitaciones presenciales, la capacitación podrá ser brindada directamente por el fabricante de la herramienta propuesta con personal técnico certificado con una experiencia mínima de 3 años en el fabricante.</p>
21	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4.	<p>En las bases no se indica si las licencias se instalaran en un servidor de la JNJ o si la JNJ cuenta con una nube contratada donde se instalarás las licencias solicitadas en el presente concurso. SOLICITAMOS: Confirmar en qué ambiente se instalará las licencias solicitadas en el presente concurso; y si la versión a instalar debe ser la misma ya sea que se instale en la nube o en un servidor de la JNJ.</p>	<p><u>SE ACLARA</u></p> <p>Se confirma que la solución debe ser instalada On-premise. La infraestructura de hardware y software será provista por la Entidad.</p>
LICITANTE 04			
22	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnica, s	<p>1. Cuando se indica ITIL, se refiere a la última versión, es decir, ITIL v4. 2. Cuando se refiere a solución de Mesa de Ayuda, debe entenderse que los postores deben ofrecer la última versión lanzada al mercado por el fabricante de la solución ofertada.</p>	<p><u>SE CONFIRMA,</u> ITILv4.</p> <p>Se confirma.</p>
23	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos,	<p>Se exige la certificación ITIL en “Gestión de la Cartera de Servicios” y “Gestión de Entregas”, sin embargo, estas NO forman parte del objeto de la convocatoria ni del alcance del requerimiento por lo que solicitamos se desestime estas certificaciones.</p>	<p>Ver respuesta a consulta 6.</p>

	Funcionalidad Requerida del Módulo Service Desk, página 86		
24	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, Objeto de la contratación, página 85	Con la finalidad de cumplir con los objetivos de la contratación y en concordancia con el principio de vigencia tecnológica que rige las contrataciones del estado, sírvanse confirmar que el “software para la gestión de mesa de ayuda y gestión de activos” ofertado debe ser de la última versión lanzada al mercado y no debe ser una solución open-source.	Ver respuesta 4.
25	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, Procedimiento básico de atención, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Procedimiento básico de atención, página 87	Sírvanse confirmar que la solución para reseteo de contraseña debe ser un RPA del mismo fabricante para el desbloqueo, cambio o reseteo de contraseñas de manera automática desde la aplicación móvil de la solución ofertada.	Ver respuesta 08
26	Solicitud de ofertas, Sección III Criterios de Evaluación y Calificación, pagina 47, (d) Evidencia documental	Sírvanse confirmar que para “validar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los bienes ofertados” se podrá presentar carta del fabricante.	Ver respuesta a la pregunta N° 02
27	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, página 87	Sírvanse confirmar que la JNJ debe tener la capacidad y libertad de definir sus propios flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y no ajustarse a las limitaciones de los modelos del fabricante.	<u>SE ACLARA</u> Se requiere que el software de mesa de ayuda tenga la capacidad de generar flujos de manera personalizada, gráfica e ilimitada y sin necesidad de usar modelos pre-establecidos (de fábrica) o que requiera código para su desarrollo.
28	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Característica mínimas del módulo de gestión de activos, página 98	1. Sírvanse confirmar que el agente debe ser instalado en el disco duro del dispositivo y de manera persistente, es decir, que el usuario no tenga acceso a él para no dañarlo, borrarlo y/o inhabilitarlo.	Ver respuesta 11. a)
		2. Sírvanse confirmar que el software para la gestión de mesa de ayuda y gestión de activos debe incluir de manera nativa una aplicación del mismo fabricante para la generación de reportes	Ver respuesta 11. b)

		y dashboards de manera ilimitada y no solo se trata de un repositorio de 100 reportes.	
29	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas.	<p>Las siguientes características técnicas solo son cumplidas por el fabricante PROACTIVANET, luego, en aplicación de los principios que rigen las contrataciones del estado solicitamos retirarlas de las EE.TT.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pag 88: Debe precargar flujos / ciclos de vida compatibles con las mejores prácticas ITIL. 2. Pag 90: Se podrán configurar encuestas diferentes en función de la clasificación del ticket y/o grupo de soporte involucrado en su resolución (opción a no encuestar todas las incidencias / peticiones, solo una muestra configurable) 3. Pag 107: Debe ser capaz de integrarse con los módulos oportunos de gestión de accesos y usuarios finales, permitiendo especificar SLAs específicos para usuarios concretos (usuarios VIP) 4. Pag 98: Debe ser capaz de obtener información relativa a cualquier dispositivo conectado. 5. Pag 99: El agente auditor de plataformas Windows en ningún momento deberá sobrepasar 1MB en los datos enviados entre el cliente y el servidor. 6. Pag 100: Monitor instalado, incluyendo marca, modelo, pulgadas, número de serie y antigüedad 7. Pag 101: Debe generar alertas automáticas en el caso de que haya equipos que no tengan instalado todo el software que se consideren el mínimo imprescindible que deberían tener. 	Ver respuesta 10
LICITANTE 05			
30	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, página 85	<p>Que el software de mesa de ayuda debe acreditar ser certificada por Pink elephant y/o AXELOS y/o SERVIEW; sin embargo, estas certificaciones al día de hoy no son respaldadas por ITIL, y la única certificación aceptada es emitida por PEOPLECERT.</p> <p>Solicitud de Aclaración: Sírvese confirmar que lo que desea la entidad es contar con un software certificado por PEOPLECERT y que esta acreditación será verificada a través de la página de PEOPLECERT: https://atv.peoplecert.org/certified-tools/</p>	Ver respuesta a consulta 13.

31	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, Objeto de la contratación, página 85	<p>Detallan características técnicas para la adquisición de licencias perpetuas de un software para la gestión de mesa de ayuda y gestión de activos, en el marco de la ejecución del Programa de Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia no Penal en el Perú.</p> <p>Solicitud de Aclaración: Solicitamos confirmen qué documentación debe presentarse para demostrar el cumplimiento de los requerimientos solicitados.</p>	<p><u>SE ACLARA</u></p> <p>Ver respuesta a consulta 2.</p> <p>Para acreditar el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas se podrá presentar carta del fabricante (no de la subsidiaria del fabricante ni representante en el Perú) acreditando dicho cumplimiento.</p>
32	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, Objeto de la contratación, página 85	<p>Detallan características técnicas para la adquisición de licencias perpetuas de un software para la gestión de mesa de ayuda y gestión de activos, en el marco de la ejecución del Programa de Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia no Penal en el Perú.</p> <p>Solicitud de Aclaración: Señores Miembros de Comité de selección, en el pliego publicado solicitamos nos confirmen que Junta Nacional de Justicia proporcionare el hardware necesario para la instalación del software de Mesa de ayuda.</p>	<p><u>SE CONFIRMA</u></p> <p>que la infraestructura de hardware y software será provista por la Entidad.</p>
LICITANTE 06			
33	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, página 85	<p>Que el software de mesa de ayuda y gestión de activos requerido debe estar certificada por PINK ELEPHANT y AXELOS en por lo menos diez (10) procesos; debemos indicar que actualmente estas certificaciones no son válidas, y la única certificación aceptada a nivel global es la emitida por People Cert.</p> <p>Debe decir: Solicitamos al comité confirmen que la única acreditación válida para el software de Mesa de Ayuda requerido será la certificación PeopleCert y se validará a través del enlace siguiente: https://atv.peoplecert.org/certified-tools/</p>	Ver respuesta N°13
34	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Característica mínimas del	<p>“• Debe ser capaz de generar incidencias de manera automática al detectar carencias de capacidad y/o falta de disponibilidad.”</p> <p>Señores miembros del Comité, solicitamos nos indiquen la cantidad de activos de Tecnología críticos (que afecten la operatividad de la institución o de los servicios tecnológicos que</p>	Ver respuesta N°14

	módulo de gestión de activos, página 97	brindan. Por ejemplo: servidores, switches, routers.) que deben ser monitoreados.	
35	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, Objeto de la contratación, página 85	Adquisición de licencias perpetuas de un software para la gestión de mesa de ayuda y gestión de activos, en el marco de la ejecución del Programa de Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia no Penal en el Perú. Señores Miembros de Comité, solicitamos nos confirme qué los postores deberán adjuntar a la propuesta manuales y/o folletos proporcionados por el fabricante, donde se acredite que se cumple con las características técnicas solicitadas.	Ver respuesta a consulta 2. Para acreditar el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas se podrá presentar carta del fabricante (no de la subsidiaria del fabricante ni representante en el Perú) acreditando dicho cumplimiento.
36	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, Objeto de la contratación, página 85	Adquisición de licencias perpetuas de un software para la gestión de mesa de ayuda y gestión de activos, en el marco de la ejecución del Programa de Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia no Penal en el Perú SOLICITAMOS: Señores Miembros de Comité, en el pliego publicado no se indica si las licencias adquiridas se instalaran en un ambiente on-premises o en la nube.	<u>SE ACLARA</u> La solución debe ser instalada On-premise. La infraestructura de hardware y software será provista por la Entidad
		Señores miembros de Comité, solicitamos confirmar en qué ambiente se instalará las licencias, y que la JNJ proporcionará el ambiente donde se instalaran las licencias adquiridas. Adicionalmente confirmar que la versión del software de mesa de ayuda debe ser la misma sin importar que se instale en la nube o en un servidor de propio de la JNJ.	<u>SE ACLARA</u> La solución debe ser instalada On-premise. La infraestructura de hardware y software será provista por la Entidad. La versión debe ser la última y debe ser la misma ya sea para On-Premise o en la nube.
LICITANTE 07			
37	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Funcionalidad requerida del Módulo de Service Desk, página 86	Observamos la exigencia de presentar certificación ITIL en "Gestión de la Cartera de Servicios" y "Gestión de Entregas" pues éstas no forman parte del alcance de este proceso; por tanto, solicitamos sean desestimadas. Asimismo, solicitamos confirmar que la versión de ITIL a que se hace referencia es la v4.	Ver respuesta 23
38	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas,	Sírvanse confirmar que la JNJ debe tener la capacidad y libertad de definir sus propios flujos de procesos de acuerdo a las necesidades	<u>SE ACLARA</u>

	numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Procedimiento básico de atención, página 87	de la Institución y no ajustarse a las limitaciones de los modelos del fabricante.	Se requiere que el software de mesa de ayuda tenga la capacidad de generar flujos de manera personalizada, gráfica e ilimitada y sin necesidad de usar modelos pre-establecidos (de fábrica) o que requiera código para su desarrollo.
39		1. Muchas características técnicas del presente proceso pertenecen única y exclusivamente al fabricante PROACTIVA, por lo cual, en aplicación del principio de Transparencia que rige la presente Solicitud de Compra, sírvanse confirmar que en el Estudio de Mercado participaron por lo menos 2 empresas y con soluciones diferentes promoviendo de esta manera la libre competencia.	<p><u>SE ACLARA</u></p> <p>El presente proceso de contratación se sujeta conforme a lo regulado por el Banco Mundial.</p> <p>En ese sentido, se determinó la existencia de competitividad en las fases previas a la convocatoria</p>
		<p>2. Las siguientes características técnicas solo son cumplidas por el fabricante PROACTIVANET, luego, en aplicación del principio de Libre Competencia que rige la presente Solicitud de Compra solicitamos sean desestimadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pag 88: Debe precargar flujos / ciclos de vida compatibles con las mejores prácticas ITIL. b) Pag 90: Se podrán configurar encuestas diferentes en función de la clasificación del ticket y/o grupo de soporte involucrado en su resolución (opción a no encuestar todas las incidencias / peticiones, solo una muestra configurable) c) Pag 107: Debe ser capaz de integrarse con los módulos oportunos de gestión de accesos y usuarios finales, permitiendo especificar SLAs específicos para usuarios concretos (usuarios VIP) d) Pag 98: Debe ser capaz de obtener información relativa a cualquier dispositivo conectado. e) Pag 99: El agente auditor de plataformas Windows en ningún momento deberá sobrepasar 1MB en los datos enviados entre el cliente y el servidor. f) Pag 100: Monitor instalado, incluyendo marca, modelo, pulgadas, número de serie y antigüedad 	Ver respuesta 10.

		g) Pag 101: Debe generar alertas automáticas en el caso de que haya equipos que no tengan instalado todo el software que se consideren el mínimo imprescindible que deberían tener.	
40	Solicitud de ofertas, Especificaciones Técnicas, numeral 4. Descripción y cantidad de usuarios requeridos, Características mínimas del módulo de gestión de activos, página 98	1. Sírvanse confirmar que el agente debe ser persistente, es decir, que el usuario no tenga acceso a él para no dañarlo, borrarlo y/o inhabilitarlo	Ver respuesta 11 a)
		2. Sírvanse confirmar que el software para la gestión de mesa de ayuda y gestión de activos debe incluir de manera nativa una aplicación del mismo fabricante para la generación de reportes y dashboards de manera ilimitada y no solo se trata de un repositorio de 100 reportes.	Ver respuesta 11. b)