

CONSULTA AL MERCADO
HERRAMIENTA: SOLICITUD DE INFORMACIÓN A LOS PROVEEDORES

CUESTIONARIO

**SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE MESA DE AYUDA – HELP
 DESK EN LA NUBE**

El presente cuestionario permitirá identificar aspectos relevantes del objeto de contratación para su oportuna ejecución, asimismo, identificar la cantidad y el tipo de proveedores existentes sobre determinado requerimiento

El presente cuestionario podrá ser completado por los proveedores que deseen participar y deberá ser remitido al siguiente correo electrónico: ehonores@congreso.gob.pe en el plazo de **dos (2) días** hábiles siguientes de su publicación en la página web del Congreso de la Republica.

Respecto a información sobre el proveedor y el cumplimiento de las especificaciones técnicas:

• **DATOS DEL PROVEEDOR:**

Denominación o Razón Social:	
RUC:	
Correo electrónico:	
Nombre del Representante de la Empresa	
Nombre del contacto de la Empresa	
Teléfono(s):	

• **INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE LA CONTRATACIÓN:**

La contratación tiene como finalidad fortalecer la seguridad de la información institucional, optimizar la administración de los equipos asignados, agilizar el desarrollo de la labor legislativa y contribuir al fortalecimiento de la transparencia institucional. Dicha contratación permitirá contar con dispositivos debidamente protegidos, con una distribución eficiente de contenidos y con canales de comunicación ágiles, seguros y confiables, en beneficio del adecuado funcionamiento de las actividades parlamentarias.

Las condiciones contractuales y las características del requerimiento se encuentran adjuntas al presente cuestionario, en los términos de referencia.

Principales características y condiciones de los términos de referencia:

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
01	LICENCIA CONCURRENTE PARA MESA DE AYUDA	6	SERVICIO

02	LICENCIA NOMBRADA O NOMINAL PARA MESA DE AYUDA	22	
03	LICENCIA DE CHATBOT MULTICANAL	1	
04	ACTUALIZACION Y SOPORTE A LA PLATAFORMA	1	

- La modalidad de pago es Suma Alzada y la forma de pago es Pago Único, previa conformidad.
- El plazo de prestación del servicio es de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contabilizado a partir del día de la activación de las licencias.
- Los requisitos de calificación establecidos son: Experiencia del postor en la especialidad y Capacidad técnica y profesional.

• **DETALLE DE PREGUNTAS (ASPECTOS QUE LA ENTIDAD DESEA CONOCER O VALIDAR)**

Respecto a información sobre el proveedor y el cumplimiento de las especificaciones técnicas:

N°	PREGUNTA	RESPUESTA (marcar con una (X) la respuesta)		OPINIÓN (Detallar las razones de la respuesta, de corresponder)
		SI	NO	
1	¿Su representada se dedica al rubro del objeto contractual del presente requerimiento?			
2	¿Su representada cuenta con Registro Nacional de Proveedores (RNP) activo?			
3	¿Su representada cuenta con la condición de Micro o Pequeña empresa (MYPE)?			
4	¿Las condiciones y características técnicas establecidas en el numeral 8.2 de los Términos de Referencia, ¿le resultan suficiente para dimensionar el requerimiento del área usuaria y formular una oferta? De ser negativa su respuesta, indicar que otra información considera que deben ser agregadas.			
5	¿Se encuentra conforme con el plazo de ejecución del servicio establecido en el numeral 7.3 de los términos de referencia?			
6	¿Se encuentra conforme con los lugares de la prestación del servicio establecido en el numeral 7.4 de los términos de referencia?			
7	¿Se encuentra conforme con la forma de pago establecido en el numeral 7.10 de los términos de referencia?			
8	¿Se encuentra de acuerdo con el personal requerido en el numeral 9 de los términos de referencia?:			

9	¿Se encuentra conforme con los demás puntos de los términos de referencia, en todos sus extremos?			
10	¿Su representada consideraría presentarse en consorcio para ofertar su propuesta en el procedimiento de selección?			
11	¿Su representada se encuentra de acuerdo con que la entidad prohíba la subcontratación, conforme al numeral 7.6 de los términos de referencia?			

Respecto a la validación de los requisitos de calificación:

N°	REQUISITOS DE CALIFICACIÓN	(Marca con X)		
		CUMPLO	NO CUMPLO	
1	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 300,000.00 (Trescientos mil y 00/100 soles) por la por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares aquellos relacionados con la suscripción, renovación, actualización, activación y/o soporte de licencias de software del fabricante Proactivanet, incluyendo, entre otros. Los siguientes: Servicio de actualización de Software de Mesa de Ayuda. Servicio de soporte en Software de Mesa de Ayuda. Servicio de mantenimiento en Software de Mesa de Ayuda. Servicio de implementación y desarrollo de software en Mesa de Ayuda</p>			<p>Observaciones (de corresponder):</p>
2	<p>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE Tres (3) años en instalación y/o configuración y/o soporte técnico de plataformas de mesa de ayuda del personal clave requerido desempeñándose como Especialista Informático.</p> <p>Observaciones (de corresponder):</p>			
3	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA Grado de Bachiller o Título Profesional en Ingeniería de las siguientes especialidades: Informática y/o sistemas y/o redes y comunicaciones y/o telecomunicaciones y/o electrónica, del personal clave requerido como Especialista Informático.</p> <p>Observaciones (de corresponder):</p>			

Respecto a las propuestas de factores de evaluación:

N°	FACTORES DE EVALUACIÓN	Marcar con X / Sustento	
		SI	NO
1	<p>EXPERIENCIA ADICIONAL DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD Se evaluará en función al monto facturado adicional acumulado por el postor por la prestación de servicios iguales o similares al objeto de la contratación.</p> <p><u>Experiencia solicitada en los requisitos de calificación:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 300,000.00 (Trescientos mil y 00/100 soles) por la por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares aquellos relacionados con la suscripción, renovación, actualización, activación y/o soporte de licencias de software del fabricante Proactivanet, incluyendo, entre otros. Los siguientes:</p> <p>Servicio de actualización de Software de Mesa de Ayuda. Servicio de soporte en Software de Mesa de Ayuda. Servicio de mantenimiento en Software de Mesa de Ayuda. Servicio de implementación y desarrollo de software en Mesa de Ayuda</p> <p>¿Su representada, puede ofertar una experiencia mayor (en monto) al establecido como mínimo en el requisito de calificación.?</p>		
		Especificar (de corresponder):	
2	<p>EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PERSONAL CLAVE Se evaluará en función al tiempo de experiencia adicional del personal clave.</p> <p><u>Experiencia solicitada en los requisitos de calificación:</u> Tres (3) años en instalación y/o configuración y/o soporte técnico de plataformas de mesa de ayuda del personal clave requerido desempeñándose como Especialista Informático.</p> <p>¿Su representada, puede ofertar un personal clave con experiencia mayor (en tiempo) al establecido como mínimo en el requisito de calificación.?</p>		
		Especificar (de corresponder):	
3	<p>SOSTENIBILIDAD SOCIAL Se evaluará que el postor cuente con una o más prácticas de sostenibilidad social.</p> <p>¿Su representada, cuenta con alguna practica de Sostenibilidad Social?</p>		

N°	FACTORES DE EVALUACIÓN	Marcar con X / Sustento	
		SI	NO
	<p>Nota importante</p> <p>Sostenibilidad Social: <i>Se pueden considerar prácticas que busquen reducir las desigualdades sociales, así como promover la transparencia y el respeto a los Derechos Humanos, el cumplimiento y la adhesión a normativa y buenas prácticas internacionales de salud e higiene en el ámbito laboral.</i></p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo¹. Certificación en el sistema de gestión de la responsabilidad social acorde con el estándar SA 8000:2014. El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado ante el “Social Accountability Accreditation Services” (SAAS). El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación, y estar vigente a la fecha de presentación de ofertas². Reconocimiento del Ministerio de Trabajo³ o certificación en buenas prácticas laborales vinculadas al salario justo, entornos de trabajo seguros y sin riesgos para la salud, entornos de trabajo equitativos y con igualdad de oportunidades de desarrollo humano, sistemas o políticas sobre debida diligencia para erradicar el trabajo infantil y el trabajo forzoso. Los evaluadores deberán detallar específicamente los documentos para la acreditación respectiva. Inscripción vigente en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad (REPPCD) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo⁴. Certificación en prácticas de promoción de la diversidad mediante políticas de no discriminación aplicable a procesos de reclutamiento, selección y contratación. Los evaluadores deberán detallar específicamente los documentos para la acreditación respectiva. 	Especificar (de corresponder):	
4	<p>SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Se evaluará que el postor cuente con una o más prácticas de sostenibilidad ambiental.</p> <p>¿Su representada, cuenta con alguna practica de Sostenibilidad Ambiental?</p> <p>Nota importante</p> <p>Sostenibilidad Ambiental: <i>Son prácticas que procuran que la contratación de servicios genere el menor impacto ambiental posible a lo largo de todo su Ciclo de Vida, o que generen un impacto ambiental positivo mediante su proceso de producción.</i></p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificación que acredite que se ha implementado un sistema de gestión ambiental acorde con el estándar ISO 14001 o su equivalente. El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación⁵, y estar vigente⁶ a la fecha de presentación de ofertas. Certificado Azul emitido por la Autoridad Nacional del Agua que lo reconoce como empresa hídricamente responsable del “Programa Huella Hídrica”⁷. Certificación en políticas empresariales tendientes al fortalecimiento de la economía circular; procedimientos para el almacenamiento, uso y disposición final 		Especificar (de corresponder):

¹ De acuerdo con el Reglamento de la Ley N° 29963, Ley General de la persona con discapacidad, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP.

² Entre las certificaciones voluntarias más difundidas mundialmente, referidas al desempeño social en aspectos de la responsabilidad social en los lugares de trabajo, se encuentra la correspondiente al estándar SA 8000, propuesto por la Social Accountability International (SAI).

³ Mediante Resolución Ministerial N° 074-2019-TR, modificada por Resolución Ministerial N° 304-2020-TR y Resolución Viceministerial N° 001-2024-MTPE/2 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se aprueban los Lineamientos para el Otorgamiento del Reconocimiento de Buenas Prácticas Laborales.

⁴ La inscripción en el REPPCD tiene una vigencia de doce meses, a cuyo vencimiento queda sin efecto de manera automática. Antes de su vencimiento, puede ser renovado.

⁵ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

⁶ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

⁷ Mediante Resolución Jefatural N° 023-2020-ANA, de fecha 30 de enero de 2020, se aprueba la “Norma que Promueve la Medición y Reducción Voluntaria de la Huella Hídrica y el Valor Compartido en las Cuencas Hidrográficas”

N°	FACTORES DE EVALUACIÓN	Marcar con X / Sustento	
		SI	NO
	<p>de cada tipo de material peligroso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con algún tipo de seguro y/o reaseguro y/o autoseguro ambiental en caso de daño ambiental que requiera remediación por el ejercicio de sus actividades. Documento de verificación: Póliza de Seguro. Los evaluadores deberán detallar específicamente las condiciones para la acreditación respectiva. • Certificación en prácticas de reducción o compensación de la huella de carbono causada por las actividades económicas, o reconocimiento Huella de Carbono Perú del MINAM⁸. • Utilización de envases, embalajes y/o empaques utilizados en sus productos y/o para la prestación de sus servicios en donde se contiene algún porcentaje de material reciclado y/o son reciclables. Dependiendo el rubro, existen diversas certificaciones para acreditar ello, las cuales deberán ser precisadas por en las bases. • Contar con el reconocimiento del MINAM por haber cumplido un acuerdo de producción limpia (APL). • Contar con alguna calificación nacional y/o internacional por sus prácticas de sostenibilidad (por ejemplo pertenecer al Dow Jones Sustainability Index). 		
5	<p>INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA Se evaluará que el postor cuente con certificación del sistema de gestión antisoborno.</p> <p>¿Su representada, cuenta con certificación del sistema de gestión antisoborno acorde con la norma ISO 37001:2016 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 37001:2017)?</p> <p>El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional.</p> <p>El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación, y estar vigente a la fecha de presentación de ofertas.</p>		<p>Especificar (de corresponder):</p>
6	<p>CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA ENTIDAD CONTRATANTE</p> <p>Se evaluará en función a la oferta de capacitación virtual o presencial, adicional a las condiciones de la prestación, obligándose a entregar los certificados o constancias del personal capacitado a la entidad contratante.</p> <p>¿Su representada, podría proponer tiempo en horas de capacitación?</p>		<p>Especificar (de corresponder):</p>
7	<p>MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA</p> <p>Constituye una mejora, todo aquello que agregue un valor adicional al parámetro mínimo establecido en el requerimiento, según corresponda, mejorando su calidad o las condiciones de su entrega o prestación, sin</p>		

⁸ Visitar: <https://huellacarbonoperu.minam.gob.pe/>

N°	FACTORES DE EVALUACIÓN	Marcar con X / Sustento	
		SI	NO
	<p>generar un costo adicional a la entidad contratante.</p> <p>¿Su representada, podría proponer mejoras a los términos de referencia?</p>	<p>Especificar (de corresponder):</p>	
8	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Se evalúa que el postor cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado⁹ acorde con ISO 9001:2015¹⁰ o Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 9001:2015), cuyo alcance o campo de aplicación del certificado considere: Comercialización, suscripción, implementación y/o soporte de software de control y/o gestión de dispositivos móviles.</p> <p>¿Su representada, cuenta con el citado certificado oficial emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho Sistema de Gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional¹¹?</p>		<p>Especificar (de corresponder):</p>

.....
FIRMA DEL REPRESENTANTE O CONTACTO DE LA EMPRESA

⁹ La Certificación implica que un organismo de certificación independiente garantiza la conformidad de los productos/ servicios/procesos o sistemas de una organización, frente a los requisitos de una norma establecida.

¹⁰ Entre las certificaciones más difundidas mundialmente, y que es aplicable a todas las organizaciones independientemente de su actividad o sector, referidas a la implementación de un sistema de gestión de la calidad, se encuentra la correspondiente a la norma internacional ISO 9001, propuesto por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). La certificación de la norma ISO 9001 confirma que una organización ha demostrado mediante una evaluación (Auditoría de Tercera Parte) la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y con ello su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos de esa Norma Internacional, del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, así como su compromiso por aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz y mejora continua del sistema.

¹¹ Sea firmante del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de ILAC (International Accreditation Cooperation) o del IAAC (Inter American Accreditation Cooperation).