



INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS
INAPA

CIRCULAR No. 1 DE RESPUESTAS
COMITÉ DE COMPRAS

25 de abril 2022

Página 1 de 1

**A TODOS LOS OFERENTES CONFORME AL REGISTRO DE INTERESADOS
"ADQUISICIÓN DE PLATAFORMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y MANEJO
DE INCIDENTES DE TI"**

El Comité de Compras y Contrataciones del Instituto Nacional de Aguas potables y alcantarillados (INAPA), les informa que, hasta la fecha 19 del mes de abril del 2022, recibimos preguntas y les damos las siguientes respuestas:

1- ¿Cantidad de nodos?

Respuesta: 1

2- Cantidad de Técnicos?

Respuesta: 80

3- Desean que el licenciamiento sea Cloud o On-premise?

Respuesta: Cloud

4- Desean que la herramienta solamente este en ingles o sea multilinguaje?

Respuesta: Multilinguaje

5- Confirmar si la capacitación debe ser directamente de fabrica con certificado o puede ser local?

Respuesta: Directamente de la fábrica con certificado de participación oficial

6- Actualmente cuentan un catálogo de incidentes y servicios creado?

Respuesta: Si

7- Actualmente cuentan con la definición de los SLA para incidentes, servicios y cambio y su respectiva matriz?

Respuesta: Si

8- Actualmente cuentan con los procesos de gestión de incidentes, servicios, niveles de servicios, problemas y cambios documentados?

Respuesta: Si

9- Cuantos técnicos darán solución a los incidentes, problemas, servicios y cambios?

Respuesta: 80

10- Cuantos dispositivos quieren gestionar en el inventario?

Respuesta: 1200 dispositivos

11- Actualmente cuentan con una solución de monitoreo de activos que le permita monitorear y alertar sobre fallas?

Respuesta: No

12- Cuantos técnicos desean capacitar en la administración de la solución?

Respuesta: 80

13- Por favor confirmar la cantidad de técnicos que van a gestionar los tickets?

Respuesta: 80

14- El soporte y mantenimiento solicitado a tres años es soporte local o de fabrica?

Respuesta: De fabrica

15- Por favor indicar la fecha y horario disponible para coordinar la instalación del demo de la solución?

Respuesta: Según lo establecido en el pliego de condiciones en el artículo 2:14 literal B. Memoria USB o un CD, demostración de la solución a través de un video el cual deberá explicar como el bien ofertado cumple con cada ítem requerido en la ficha técnica.


Sasha Maria Aquino
Encargada División de Licitaciones
Depto. de Compras y Contrataciones