
Proyecto: Implementación de Mesa de Ayuda del OSCE

Documento Prueba de Concepto (POC)

Versión 1.0
Marzo 2022

Confidencial

Historial de Versiones

VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE CAMBIO	MODIFICADO POR	APROBADO POR
0.1			20/02/2022	Analista	
1.0			10/03/2022	Analista	

Documento:	Documento de Prueba de Concepto
Proyecto:	Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública
Elaborado Por:	Consultor

Índice

HISTORIAL DE VERSIONES.....	1
ÍNDICE	2
1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 ALCANCE	3
3 PRUEBA DE CONCEPTO	3
4 ACTA DE APROBACIÓN.....	5

Documento:	Documento de Prueba de Concepto
Proyecto:	Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública
Elaborado Por:	Consultor

1 INTRODUCCIÓN

El presente proyecto está orientado a la implementación de una mesa de ayuda para la plataforma de soporte al proceso de Contratación Pública, considerando que el OSCE requiere contar un modelo innovador de servicios para el control preciso de los incidentes y requerimientos que son atendidos, derivados, escalados y transferidos a otras áreas para su atención de la Mesa de Ayuda de la OSCE

El presente documento describe la Prueba de Concepto (en adelante POC) que cada proveedor debe realizar para la entidad estatal OSCE (Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado). Las pruebas de concepto ofrecen una vista preliminar, sobre como el proveedor abordará el proyecto, lo más cercano a la realidad, permitiendo comprobar la dimensión real del mismo y abarcar la mayor cantidad de casos para un desarrollo exitoso o más acorde a la expectativa del cliente. Además, permiten evaluar el éxito de estas soluciones tecnológicas antes de su inicio.

2 ALCANCE

El alcance de la POC es proporcionar a los proveedores un flujo acotado, controlado, donde simular la mayor cantidad de funcionalidad posible, que refleje las más representativas acciones dentro del proceso de Mesa de Ayuda los principales actores, en un entorno donde la entidad estatal OSCE (Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado) tendrá la posibilidad de revisar la solución propuesta por el proveedor. Considerando aspectos básicos como:

1. Funcional
 - a. Construir un portal web de Acceso, con usuario y contraseña.
 - b. Verificación de los permisos de acceso a la aplicación.
 - c. Envío y recepción de solicitudes de ayuda
 - d. Flujo básico de aprobación y observación de documentos
 - e. Checklist de verificación y fácil entendimiento a las observaciones encontradas.
2. Técnica
 - a. Compatible con las versiones actuales de los Navegadores (Microsoft Edge, Chrome, Mozilla)
 - b. Documentación acerca de la tecnología, considerando la evolución en el tiempo del modelo.

3 PRUEBA DE CONCEPTO

Cabe mencionar que la POC consiste en el desarrollo de casos de usos definidos y acotados (no debe entenderse como un piloto, tampoco como un proyecto).

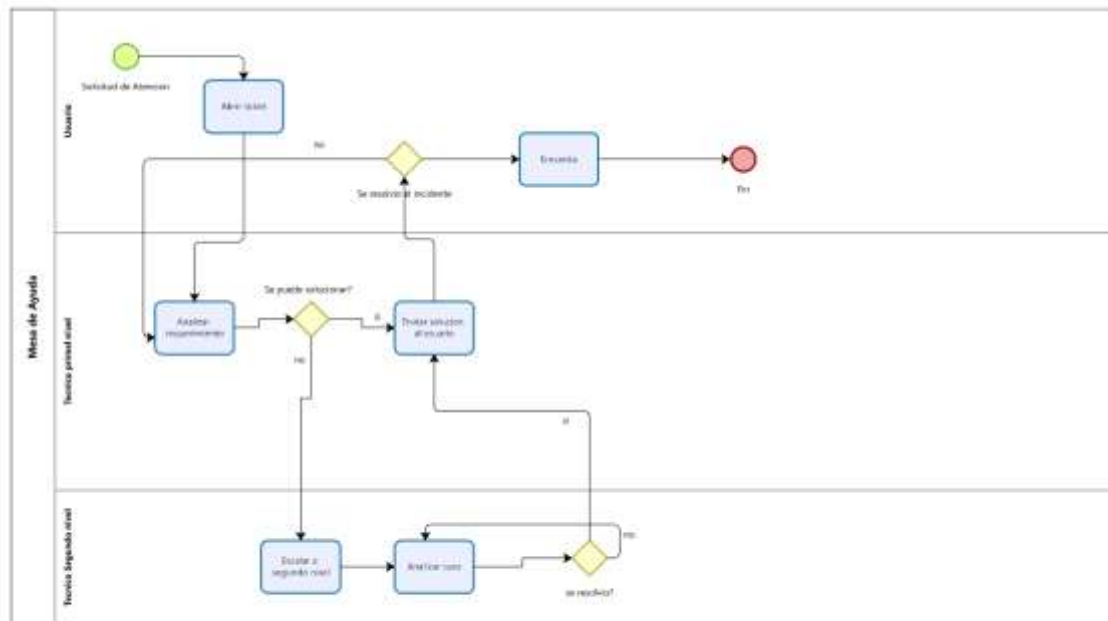
Las cuales incluyen:

1. Notificación a los participantes, se debe proveer de plantillas para las notificaciones.
2. Revisión de Documentos, se propone utilizar un Checklist, pero se acepta todas las propuestas de los postores.
3. Reglas de negocio, automatización del proceso cuando no se remite ninguna información a la solicitada en un plazo establecido, valor que debe ser paramétrico.

Ámbito:	Confidencial	Nombre del Archivo:	Documento_Alcance_TDR.doc	Versión:	1.0	3 / 5
---------	--------------	---------------------	---------------------------	----------	-----	-------

Documento:	Documento de Prueba de Concepto
Proyecto:	Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública
Elaborado Por:	Consultor

4. Ejecución de procesos paralelos.



Actores:

1. Usuario que solicita ayuda: Es el usuario que inicia el proceso, ingresando una solicitud o un requerimiento de ayuda.
2. Técnico primer nivel: Es quien recibe la solicitud y empieza a analizar el caso para encontrar una solución.
3. Técnico segundo nivel: Es aquel que recibe una petición de ayuda del técnico de primer nivel y utiliza técnicas y herramientas para encontrar una solución.

Actividades:

1. La solicitud inicia con el registro de una atención o requerimiento de ayuda (puede ser ingresada por el usuario que solicita).
2. El técnico de primer nivel procede con la revisión y análisis de la solicitud para encontrar una solución y se comunica con el usuario.
3. Si el técnico de primer nivel no puede solucionar el caso va a escalar con el técnico de segundo nivel quien va analizar y buscar una solución al caso de usuario.

Cada proveedor debe presentar los siguientes documentos:

1. Flujo propuesto por el postor
2. Pantallas Web describiendo el Flujo.
3. Toda la documentación de la Demo realizada al personal de la OSCE y al área usuaria.

La prueba de concepto será evaluada según los siguientes criterios:

1. Intuitivo: Las pantallas facilitan el registro, sin previa capacitación.
2. Configurable: La plataforma permite parametrizar los procesos de mesa de ayuda a un nivel deseado.
3. Diseño: La pantalla ágil, así como, amigable con el usuario, facilitando su lectura y registro.

Ámbito:	Confidencial	Nombre del Archivo:	Documento_Alcance_TDR.doc	Versión:	1.0	4 / 5
---------	--------------	---------------------	---------------------------	----------	-----	-------

Documento:	Documento de Prueba de Concepto
Proyecto:	Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública
Elaborado Por:	Consultor

4. Flujo: Permite y facilita la configuración del flujo de atención, incluyendo las condiciones de escalamiento a tres niveles.

4 ACTA DE APROBACIÓN

Nombres y Apellidos	Cargo en la Organización	Firma
Christian Eduardo Espinoza Paredes/Isaac Mirko Cajacuri Lozano	Analista	