

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20250270608	Fecha de envío :	21/08/2024
Nombre o Razón social :	SUMINISTROS & TELECOMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:06:56

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Dado que la mayoría de fabricantes de centrales telefónicas y teléfonos se encuentran en Asia, y con la finalidad de una mayor pluralidad de postores y marcas, observamos los TDR y solicitamos ampliar el plazo de entrega a un mínimo de 60 días calendario, más acorde con los tiempos de importación y proceso de aduanas. Esto beneficiará a la entidad en la reducción de la probabilidad de retraso en el proceso por falta de postores u ofertas con falta de idoneidad, evitando llegar a sucesivas convocatorias.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: I Literal: 1.9 Página: 14

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

Artículo 2 de la Ley de Contrataciones de Estado (Libertad de concurrencia e igualdad de trato).

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

Es necesidad de la entidad contar con los bienes en el plazo indicado en las bases. Asimismo, en la indagación de mercado se evidenció pluralidad de postores y marcas que cumplen con este requerimiento.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20250270608	Fecha de envío :	21/08/2024
Nombre o Razón social :	SUMINISTROS & TELECOMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:06:56

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Con respecto a los requisitos de calificación, dado que las centrales telefónicas se instalan con sistemas de cableado estructurado de fibra y/o cobre, gabinetes para redes, equipos activos, sistemas de alimentación PoE, etc. agradeceremos considerar esos rubros dentro de los bienes similares para efectos de la experiencia del postor.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** III **Literal:** 3.2 **Página:** 21

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

Artículo 2 de la Ley de Contrataciones de Estado (f) Principios de eficacia y eficiencia).

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.
Se aclara que el servicio de cableado estructurado no es similar al objeto de la convocatoria, ni tampoco es parte del requerimiento. Asimismo, en la indagación de mercado se evidenció pluralidad de marcas y postores.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20250270608	Fecha de envío :	21/08/2024
Nombre o Razón social :	SUMINISTROS & TELECOMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:06:56

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Los TDR indican: "Deberá ser ofrecida como appliance físico de propósito específico del tipo rackeable en alta disponibilidad (principal y secundario)". Si bien es cierto lo anterior es una opción del mercado, vale mencionar que los principales fabricantes, en su mayoría, están ofreciendo las mejores soluciones de telefonía IP bajo la modalidad de software especializado ejecutándose sobre los mejores servidores disponibles en marcas como Dell, Lenovo o HP, totalmente homologados y con los dispositivos de seguridad que el usuario final desee como redundancia activo-pasivo o activo-activo, fuentes de poder redundantes, procesadores redundantes, etc. y toda la gama de ventajas que ofrecen estas tres marcas. Por lo anterior, solicitamos confirmar que se podrá ofrecer la solución de telefonía IP en esa modalidad (servidor DELL/LENOVO/HP más solución de telefonía que no corresponda a software libre tipo Asterisk)

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 3.1 Literal: 7.1 Página: 2

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

Artículo 2 de la Ley de Contrataciones de Estado (Libertad de concurrencia e igualdad de trato).

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.
Se requiere un appliance físico de propósito específico para asegurar el rendimiento de la solución, así como la rapidez en la resolución de problemas debido a que el hardware y software es de un mismo fabricante.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20250270608	Fecha de envío :	21/08/2024
Nombre o Razón social :	SUMINISTROS & TELECOMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:06:56

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En caso de que la solución ofertada contenga un sistema Session Border Controller integrado en el software de la central telefónica, agradeceremos confirmar que ya no será necesario ofertar los equipos físicos correspondientes a dos Session Border Controller descritos en los Términos de referencia.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 3.1 Literal: 7.2 Página: 4

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.
Se requiere que el Session Border Controller (SBC) sea un equipo dedicado, no integrado en la central telefónica, para asegurar la robustez y rendimiento de la solución integral de telefonía IP.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20250270608	Fecha de envío :	21/08/2024
Nombre o Razón social :	SUMINISTROS & TELECOMUNICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:06:56

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

En la descripción técnica de los teléfonos IP gerencial, ejecutivo, profesional y secretarial, indican que deben ser del mismo fabricante de la central telefónica. Con respecto a esta restricción es válido mencionar que la tendencia global en tecnología es la interoperatividad entre diferentes fabricantes justamente para evitar la dependencia tecnológica y posible perjuicio para el cliente final. Pruebo de ello es la cantidad de fabricantes de teléfonos compatibles con las mejores marcas de centrales telefónicas del mercado. Por otro lado, como en todo proceso de compra estatal, le corresponde al postor garantizar la calidad y compatibilidad de los componentes ofertados siempre y cuando cumplan las especificaciones solicitadas. Por lo anterior, observamos las bases y solicitamos que se pueda ofertar teléfonos de otra marca.

Acápite de las bases : **Sección:** Anexos **Numeral:** 3.1 **Literal:** 7.3 **Página:** 4

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

Artículo 2 de la Ley de Contrataciones de Estado (Libertad de concurrencia e igualdad de trato).

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

Se requiere que los equipos sean del mismo fabricante para asegurar su integración nativa, así como la rapidez en la resolución de problemas debido a que no habría necesidad de coordinar con distintos fabricantes. Asimismo, la integración con otros fabricantes podría demandar costos adicionales no contemplados en la presente contratación.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

En página 02 de la especificación técnica dice: "Visualizar la cantidad de las llamadas actualmente en proceso."
Agradeceremos confirmar que se aceptarán soluciones que brinden acceso al monitoreo de llamadas en troncales con un intervalo mínimo de 5 minutos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7.1 Página: 2

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.
Se requiere la visualización de la cantidad de las llamadas en tiempo real, es decir, contar con una herramienta de alta precisión que permita visualizar la cantidad de llamadas. Se aclara que no se solicita el monitoreo de llamadas.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En página 02 de la especificación técnica, Teléfono profesional dice: "Pantalla a color de 2.4 pulgadas (diagonal), con una resolución 320x240 pixeles."

Agradeceremos confirmar que serán aceptas ofertas con un teléfono tipo profesional de pantalla a color de 3.5 pulgadas y 240 x 320 pixeles que es similar al solicitado en las bases.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7.3 Página: 5

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.
Se aclara que las especificaciones técnicas son mínimas, por lo cual podrá ofrecerse características técnicas superiores en beneficio de la entidad, sin costo adicional.

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

7.3. Teléfonos IP
(¿)
Tipo Profesional
(¿)
- Pantalla a color de 2.4 pulgadas (diagonal), con una resolución 320x240 pixeles y/o pantalla a color de 3.5 pulgadas (diagonal) y resolución de 240x320 pixeles.
(¿)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

En páginas 4,5 y 6 de la especificación técnica se solicita que los teléfonos del tipo Gerencial, ejecutivo, profesional y secretarial, cuenten con soporte para PoE (IEEE802.1af). Se solicita confirmar si se deben incluir las respectivas fuentes de alimentación para cada modelo de teléfono.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7.3 Página: 4,5,

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante. Se aclara que no se ha solicitado fuentes de alimentación para los teléfonos IP.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

En página 03 de la especificación técnica dice: "Deberá incluir el licenciamiento para contact center: 5 supervisores y 25 agentes". Respecto a este requerimiento de licenciamiento, la tendencia de diversos fabricantes de contact center es otorgar estos licenciamientos en una modalidad de suscripción y ya no de manera perpetua como se trabajaba antes, por lo expuesto, solicitamos confirmar que se podrá ofertar una solución de contact center diferente a la marca de la solución de telefonía pero homologada por el fabricante y que se incluyan las suscripciones correspondientes por el tiempo que dure la garantía que es de 03 años.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7.1 Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.

Las EETT indican que se podrá ofertar una solución de Contact Center diferente a la marca de la solución de telefonía pero homologada por el fabricante. Opcionalmente podrá incluir suscripciones correspondientes por el tiempo que dure la garantía que es de 03 años. Se realizaran las precisiones en las EETT.

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

- 7.1. Central de telefonía IP
- (...)
- ¿ Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
- (¿)
- Deberá incluir el licenciamiento para Contact Center: 5 supervisores y 25 agentes. Este licenciamiento deberá ser perpetuo o en su defecto podrá ser de tipo suscripción por tres (03) años.
- (...)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

En página 03 de la especificación técnica dice: "Funcionalidades de intrusión de llamadas¿.". Agradeceremos confirmar que la función de intrusión de llamadas en mas una funcionalidad de la central propiamente y no del Contac center, por lo que solicitamos que este requerimiento sea opcional.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7.1 Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.
Se aclara que esta funcionalidad solo se solicita para la supervisión de la operación del contact center formado por 5 supervisores y 25 agentes.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

En página 03 de la especificación técnica dice: "limitación de llamadas salientes¿.". Agradeceremos aclarar o explicar a que se refiere con "limitación de llamadas salientes"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7.1 Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que esta funcionalidad aplicada al contact center permite limitar o bloquear un número de teléfono específico externo y/o interno.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

En página 07 de la especificación técnica se solicita Información técnica y/o brochure de la marca y modelo del equipo propuesto, que permita validar las características más resaltantes de lo requerido. Sírvese confirmar que la información técnica podrá estar en idioma español o inglés y confirmar si se presentará en la etapa de presentación de propuesta o en la etapa de perfeccionamiento del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 10 Página: 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la información indicada corresponde al apartado "2.2.1.1 Documentos para la admisión de la oferta" y conforme lo establece el artículo 59° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, los documentos que acompañan a las ofertas, se presentan en idioma español. Cuando los documentos no figuren en idioma español, se presenta la respectiva traducción por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, según corresponda, salvo el caso de la información técnica complementaria contenida en folletos, instructivos, catálogos o similares, que puede ser presentada en el idioma original.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

En página 07 de la especificación técnica se solicita Información técnica y/o brochure de la marca y modelo del equipo propuesto, que permita validar las características más resaltantes de lo requerido. Sírvasse confirmar o listar cuales son las características mas resaltantes que se deberá acreditar con información técnica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 10 Página: 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.

Con el fin de aclarar lo indicado en el numeral 10 de llas EETT, se retirará el término "características resaltantes" . La redacción se modificará de la siguiente manera: Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante del equipo propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante del equipo propuesto y/o carta del fabricante del equipo propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

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

10. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA

Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante del equipo propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante del equipo propuesto y/o carta del fabricante del equipo propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

Se observa el plazo de entrega de la solución que será en máximo 45 días calendarios y que se computará a partir del día siguiente de suscrito el contrato, este plazo resulta insuficiente, considerando que este tipo de equipamiento es especializado y debe ser fabricado para su posterior importación, los diversos fabricantes de este tipo de soluciones manejan actualmente tiempos de importación superior a los 70 días, por lo expuesto y para no caer en penalidades innecesarias indicados en el TDR, y de acuerdo a los principios de razonabilidad, trato justo e igualitario, transparencia, solicitamos que el plazo se extienda hasta al menos 90 días calendarios, contados a partir de la firma de contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 11 Página: 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

Es necesidad de la entidad contar con los bienes en el plazo indicado en las bases. Asimismo, en la indagación de mercado se evidenció pluralidad de postores que cumplen con este requerimiento.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:

Se observa el plazo de instalación del equipamiento, que incluye la instalación en un gabinete de comunicaciones existente en el Data Center del MINCETUR, será como máximo, de dos (02) días calendario, esto debido que es imposible que se realice la implementación del equipamiento (que también incluyen los 700 teléfonos como equipamiento), en ese plazo solicitado. Por lo expuesto y de acuerdo a los principios de razonabilidad, trato justo e igualitario, transparencia, solicitamos que el plazo se extienda hasta al menos 30 días calendarios.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 11 **Página:** 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

Se aclara que el plazo de dos (02) días calendario corresponde solo a la instalación de equipos en el gabinete del datacenter de la entidad (02 centrales, 02 SBC y otros). Luego de ello, se tiene diez (10) días calendario para la puesta en marcha del equipamiento, en donde se configurarán los teléfonos IP.

Como indican las EETT, son cuatro grupos de teléfonos que se configurarán y se replicará en los 700 anexos por la red LAN.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Observación: Nro. 16

Consulta/Observación:

A fin de permitir una mayor participación de postores y pluralidad de marcas, y no restringir la participación de potenciales proveedores, se acepte los siguientes plazos de entrega:

¿ Plazo para la entrega de los bienes en el almacen: Noventa (90) días calendarios

¿ Plazo de Instalación del equipamiento (Gabinete de comunicaciones existente en el Data Center y Telefonos IP): Treinta (30) días calendarios

¿ Plazo de puesta en marcha del equipamiento, incluye charla técnica y la configuración del equipamiento: Diez (10) días calendario.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 11 **Página:** 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

Es necesidad de la entidad cumplir el plazo indicado en las bases. Asimismo, en el estudio de mercado se evidenció pluralidad de postores que cumplen con este requerimiento.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

A fin de permitir una mayor participación de postores solicitamos se acepte como bienes similares al objeto de la contratación, a las ventas de:

- ¿ Plataforma de Comunicaciones Unificadas
- ¿ Actualización de Central Telefónica
- ¿ Modernización de Central Telefónica
- ¿ Upgrade de Central Telefónica y Contact Center

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante. Cabe indicar que para los casos de actualización, modernización y upgrade, se validará la experiencia siempre y cuando se refiera a ventas de equipos y no servicios.

Se realizará las modificaciones correspondientes en las EETT.

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

8. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

8.1. Experiencia de postor en la especialidad

(¿)

Se consideran bienes similares a la venta y/o suministro y/o adquisición de: equipos telefónicos IP y/o central telefónica IP y/o central de VoIP y/o servidor de central telefónica y/o venta de plataforma de comunicaciones unificadas.

Se indica que se aceptarán como experiencias similares a la actualización y/o modernización y/o upgrade de central telefónica y contact center, siempre y cuando se refiera a venta de equipos y no servicios.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	17:07:51

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

En página 03 de la especificación técnica dice: "deberá permitir la grabación automática y/o manual de llamadas de voz, con almacenamiento en disco duro de la central telefónica.". Agradeceremos confirmar si la grabación de llamadas de voz podrá ser almacenada en un storage local, independiente al disco duro de la central telefónica, por otro lado confirmar cual sería el tiempo que la entidad requiere tener almacenadas las grabaciones de llamadas, esto para dimensionar la capacidad de almacenamiento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7.1 Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente lo indicado por el participante. Se podra almacenar informacion en las unidades de disco duro de la Central Telefónica y/o Contact Center.

Por otro lado se confirma que el tiempo de almacenamiento de las grabaciones de llamadas será de 30 dias como mínimo.

Se realizarán las modificaciones correspondientes en las EETT.

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

- 7.1. Central de telefonía IP
- (...)
- ¿ Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
- (...)
- Deberá permitir la grabación automática y/o manual de llamadas de voz, con almacenamiento en disco duro de la Central Telefónica y/o en el sistema Contact Center. El servicio deberá ser a través de un portal web que permita la búsqueda, así como la reproducción y/o descarga de las grabaciones. El contratista deberá considerar un tiempo mínimo de 30 días para el almacenamiento de grabaciones de llamadas.
- (...)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20607236900	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONSTRUCTION SITE PERU E.I.R.L.	Hora de envío :	17:12:07

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Pregunta 1
Solicitar a la entidad que en la experiencia mínima del personal clave sea de 5 años mínimo en servicios de instalación/programación y/o configuración y/o puesta en marcha y/o mantenimiento y/o soporte de soluciones IP en general, esto con la finalidad de evaluar mejor a los postores y personal clave.

Pregunta 2
Por el principio de eficacia y eficiencia, sírvase la entidad confirmar que en el texto que indica de "cualquier marca" debería indicar de la marca de la solución a proponer

pregunta 3
Por el principio de eficiencia y eficacia, sírvase la entidad confirmar que la experiencia del personal clave, se acreditare con los documentos fehacientes que demuestren dicha experiencia de 5 años.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: C Literal: C1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a la pregunta 1, no se confirma lo indicado por el participante, las soluciones IP en general no necesariamente incluyen al servicio de telefonía IP.

Respecto a la pregunta 2, no se confirma lo indicado por el participante, debido a que se solicita la experiencia del personal clave en cualquier marca, para permitir pluralidad de postores.

Respecto a la pregunta 3: no se confirma lo indicado por el participante, debido a que se solicita 3 años de experiencia minima en telefonia ip, buscando la mayor pluralidad de postores.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20607236900	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONSTRUCTION SITE PERU E.I.R.L.	Hora de envío :	17:12:07

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Pregunta 1

Confirmar respecto al alcance y descripción del servicio que se indica en las consideraciones de la central telefónica ip que deberá contar con una fuente de poder redundante, cable a 220 VAC hz, es decir esta fuente deberá ser propia del hardware y que no se utilizará adaptadores externos para cumplir dicho propósito.

Pregunta 2:

Confirmar respecto al alcance y descripción del servicio que indica en las consideraciones que deberá permitir la migración de las actuales extensiones a las características descritas, para lo cual indicar que modelo y marca son las extensiones que posee la institución.

Pregunta 3:

Confirmar respecto al alcance y descripción del servicio de 700 licencias asociadas a un dispositivo indicar que estas licencias también podrán compartir con aplicativos web tipo desk-phone como también aplicativos móviles y soft-phone.

Pregunta 4:

Confirmar respecto al alcance y descripción del servicio de 100 licencias asociadas a un dispositivo indicar que estas licencias también podrán compartir con aplicativos web tipo desk-phone como también aplicativos móviles y soft-phone.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7,1 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a la pregunta 1, se confirma lo indicado por el participante. Se aclara que son dos fuentes redundantes para cada equipo de proposito especifico de la central telefonica IP, como se indica en la viñeta 1, numeral 7.1 de las EETT.

Respecto a la pregunta 2, no se confirma lo indicado por el participante.

Se aclara que no se solicita ninguna actividad de migración por parte del contratista, por ello se eliminará el párrafo 8, viñeta 2, del numeral 7.1 de las EETT referido a que deberá permitir la migración de las actuales extensiones. En su defecto se actualizará el párrafo 7, viñeta 2, del numeral 7.1, solicitando que la creación de extensiones o usuarios se realice teniendo en cuenta la numeración existente y la configuración como mínimo: número de extensión, nombre del usuario, idioma, zona horaria, contraseña de acceso a correo de voz y acceso a gestión de la extensión a través de interfaz gráfica (y/o teclado de la extensión).

Respecto a la pregunta 3, no se confirma lo indicado por el participante, por cuanto en el numeral 7.1 viñeta 3, se solicita al menos 100 licencias que soporten softphone interno y externo.

Respecto a la pregunta 4, se confirma parcialmente lo indicado por el participante, por cuanto en el numeral 7.1 viñeta 3, se solicita al menos 100 licencias que soporten softphone interno y externo.

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

7.1. Central de telefonía IP

(...)

- Creación de extensiones o usuarios, teniendo en cuenta la numeración existente en la entidad y la siguiente configuración mínima: número de extensión, nombre del usuario, idioma, zona horaria, contraseña de acceso a correo de voz y acceso a gestión de la extensión a través de interfaz gráfica (y/o teclado de la extensión). Cabe resaltar, que para la entidad cada extensión está asociada a una persona y una persona puede tener asociada más de una extensión.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20607236900	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONSTRUCTION SITE PERU E.I.R.L.	Hora de envío :	17:12:07

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Pregunta 1:

Confirmar respecto del detalle que si el servicio de SIP TRUNK hace referencia a 4 enlaces o a 1 enlace de SIP TRUNK con 120 canales.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7,1 Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que son 4 enlaces SIP Trunk de 30 canales cada uno, como se indica en la viñeta 6, del numeral 7.1 de los TdR

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20550126959	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	REDES Y SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:33:56

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Dice: "Información técnica y/o brochure de la marca y modelo del equipo propuesto, que permita validar las características más resaltantes de lo requerido."

Para permitir una mayor pluralidad de postores, sírvase indicar que se aceptará una carta del fabricante para la sustentación de las características técnicas

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1.1 Literal: e Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.

Con el fin de aclarar lo indicado en el numeral 10 de llas EETT, se retirará el término "características resaltantes" . La redacción se modificará de la siguiente manera: Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante del equipo propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante del equipo propuesto y/o carta del fabricante del equipo propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

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

10. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA

Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante del equipo propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante del equipo propuesto y/o carta del fabricante del equipo propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20550126959	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	REDES Y SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:33:56

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Dice: "Información técnica y/o brochure de la marca y modelo del equipo propuesto, que permita validar las características más resaltantes de lo requerido."

Para permitir una mayor pluralidad de postores, sírvase confirmar que se deberán sustentar los puntos 7.1, 7.2 y 7.3, las cuales forman parte de la sección 3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.2.1 Literal: e Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.

Con el fin de aclarar lo indicado en el numeral 10 de llas EETT, se retirará el término "características resaltantes" . La redacción se modificará de la siguiente manera: Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante del equipo propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante del equipo propuesto y/o carta del fabricante del equipo propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

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

10. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA

Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante del equipo propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante del equipo propuesto y/o carta del fabricante del equipo propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20550126959	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	REDES Y SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:33:56

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

En la página 07 de las EETT dice: "DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA Información técnica y/o brochure de la marca y modelo del equipo propuesto, que permita validar las características más resaltantes de lo requerido."

Para permitir una mayor pluralidad de postores, sírvase indicar que se aceptará una carta del fabricante para la sustentación de las características técnicas

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: 10 Página: 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.
Con el fin de aclarar lo indicado en el numeral 10 de llas EETT, se retirará el término "características resaltantes" . La redacción se modificará de la siguiente manera: Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante del equipo propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante del equipo propuesto y/o carta del fabricante del equipo propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

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

10. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA
Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante del equipo propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante del equipo propuesto y/o carta del fabricante del equipo propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20550126959	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	REDES Y SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	18:33:56

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

En la página 07 de las EETT dice: "DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA Información técnica y/o brochure de la marca y modelo del equipo propuesto, que permita validar las características más resaltantes de lo requerido."

Para permitir una mayor pluralidad de postores, sírvase confirmar que se deberán sustentar los puntos 7.1, 7.2 y 7.3, las cuales forman parte de la sección 3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: 10 Página: 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.

Con el fin de aclarar lo indicado en el numeral 10 de llas EETT, se retirará el término "características resaltantes" . La redacción se modificará de la siguiente manera: Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante del equipo propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante del equipo propuesto y/o carta del fabricante del equipo propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

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

10. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA

Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante del equipo propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante del equipo propuesto y/o carta del fabricante del equipo propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

"Piden:

Session Border Controller.

Consulta:

El TDR especifica en el apartado ""7.3 Teléfonos IP"" que los teléfonos IP deben ser de la misma marca que la central telefónica, y en el apartado ""7.1 Central de telefonía IP"" que no se aceptará una aplicación de terceros para los softphones. La entidad, con estos requisitos resalta enfáticamente la alta compatibilidad, importante y necesaria entre los componentes del sistema de telefonía IP.

Asimismo, en el ""apartado 7.2"", la entidad especifica la necesidad de un SBC que habilite servicios de acceso remoto al sistema de telefonía IP. Este requerimiento implica un entorno digital que se expande más allá de la red local (LAN) para abarcar también la red extendida (WAN), lo que incrementa la exposición a riesgos significativos y ciberataques, como ataques DDoS SIP, interceptación de comunicaciones no cifradas, accesos no autorizados, suplantación de identidad, exposición de la topología de red comprometiendo sistemas críticos, inyección de comandos SIP maliciosos y fraudes telefónicos. Esto subraya enfáticamente la importancia de considerar también al SBC dentro del criterio de alta compatibilidad, tal cual lo hace para el resto de componentes del sistema de telefonía IP (Central telefónica, teléfonos IP y softphones, de la misma marca).

Por lo anterior, sírvase confirmar que el SBC deberá ser de la misma marca de la central telefónica, así como el pliego lo ha especificado para los teléfonos IP y los softphones. De esta manera la entidad no asumirá los riesgos de interoperabilidad.

"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: - Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.

Cabe indicar que el único componente que puede ser de marca diferente a la Central IP es el contact center.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

"Piden:

Si la solución contact center requiere un equipo externo, el postor deberá proponer un servidor del tipo rackeable de 01 UR o un equipo appliance de 01 RU, como máximo.

Consulta:

Si un postor no proporciona un servidor de proposito especifico (appliance) para el contact center, la robustez de la solución será inferior en comparación con una que sí lo haga. La falta de un servidor independiente podría generar consecuencias como tiempos de respuesta más lentos, escalabilidad limitada (lo que impediría el crecimiento exclusivo del contact center) y un acceso menos eficiente a la información crítica de este sistema.

Por lo anterior, sírvase confirmar que será mandatorio que el contact center se entregue en un servidor dedicado e independiente de los servidores de la central telefónica para que la entidad no asuma riesgos que se pueden evitar desde la presente fase del desarrollo del proyecto.

"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: - Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.

Se aclara que con el fin de aperturar la participación de más postores, se ha brindado la posibilidad de ofertar un equipo contact center de fabricante distinto a la central IP propuesta, siempre y cuando se encuentre homologado con dicha central ip.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

"Piden:

Deberá incluir como mínimo, 800 licencias perpetuas y deberá contar con una capacidad de crecimiento hasta 200 licencias adicionales, solo con cambio de licenciamiento, sin cambio de equipo.

Consulta:

Respecto a ""licencias perpetuas"":

Sirvase confirmar que todas las licencias ofertadas deberan ser perpetuas."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: - Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.
Se aclara que las licencias ofertadas (800 en total) deberán ser perpetuas, tal como se indica en las EETT. De requerirse licencias adicionales (máximo 200), estas deberán ser del tipo perpetua y se adquirirían previa adenda.

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

7.1. Central de telefonía IP
(...)
- Deberá incluir como mínimo, 800 licencias perpetuas y deberá contar con una capacidad de crecimiento, previa adenda, de hasta 200 licencias adicionales, solo con cambio de licenciamiento, sin cambio de equipo. El licenciamiento solicitado deberá contar con las siguientes funcionalidades:
(...)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

"En teléfonos IP - Tipo Gerencial, piden:

Dispositivo con pantalla que permita realizar llamadas de audio y/o video utilizando SIP. Deberá incluir un auricular externo conectado mediante cable al dispositivo.

Consulta:

En el estudio de mercado del proceso de licitación presente, se realizó la siguiente consulta con respecto a ""Deberá incluir un auricular externo conectado mediante cable al dispositivo."":

""Sírvasse por favor precisar que con este enunciado se hace referencia a que el teléfono IP requerido deba contar con un handset conectado al modelo de teléfono gerencial.""

A la cual la entidad absolvió esta consulta, confirmando que es este el propósito del requerimiento. Por ello, solicitamos amablemente precisar en las bases:

Con ""Deberá incluir un auricular externo conectado mediante cable al dispositivo."" se hace referencia a que ""el teléfono IP gerencial debe contar con un handset conectado a este mismo""

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: - Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.
Se aclara que el auricular externo, conectado mediante cable al teléfono IP gerencial, se refiere al handset.

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

7.3. Teléfonos IP

(¿)

Tipo Gerencial:

- Dispositivo con pantalla que permita realizar llamadas de audio y/o video utilizando SIP. Deberá incluir un auricular externo (handset) conectado mediante cable al dispositivo.

(¿)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

"En teléfonos IP - Tipo Ejecutivo, piden:

Soporte para módulo de expansión de botones.

Consulta:

Sírvase por favor precisar si con ""Soporte para módulo de expansiones"" se refiere únicamente a la capacidad de soportar dicho módulo, mas no a su provisión. En caso contrario, indicar si se debe proveer un módulo de expansión por cada teléfono o cuántos deben ser provistos."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: - Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante. Se aclara que se refiere únicamente a que el telefono IP tenga la capacidad de soportar dicho módulo de expansión.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

"En teléfonos IP - Tipo Profesional, piden:

Dos (02) puertos Gigabit Ethernet. Uno de ellos con capacidad de entrada para alimentación PoE IEEE 802.3af y otro para la conexión secundaria a estación o notebook en simultaneo.

Consulta:

La capacidad de transmisión para una llamada telefónica no requiere 1Gbps. Por ello, como 1Gbps no es necesario, sírvase confirmar que se aceptarán teléfonos de 10/100 Mbps.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: - Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante. Se aclara que se requiere puertos Gigabit Ethernet debido a que los puertos de los switches de comunicación a donde van conectados, son de Gigabit Ethernet, similar a las estaciones de trabajo de la entidad.

Contar con tecnología de 10/100Mbps generaría saturación en las conexiones de red de las estaciones de trabajo.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

"En teléfonos IP - Tipo Profesional, piden:

Pantalla a COLOR de 2.4 pulgadas (diagonal), con una resolución 320x240 pixeles

Consulta:

Sírvase confirmar que se aceptará una pantalla en escala de grises de 2.3 pulgadas y 128x32 píxeles, por que tambien permite una visibilidad clara y eficiente de todas las funciones y operaciones en el teléfono. En un teléfono IP profesional el tamaño de la pantalla y la resolución no afectan la usabilidad del dispositivo porque la experiencia de usuario consiste en la legibilidad correcta de textos e iconos ".

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7.3 Literal: - Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, debido a que dichas características técnicas de pantalla a color y el tamaño, son requerimientos mínimos de acuerdo a la función que realizan los usuarios finales en la entidad. Asimismo, el color y la resolución establecidas en las EETT permiten un mejor desempeño y una mejor comunicación para el que realiza y recibe la llamada, así como, la rapidez para identificar la llamada.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

"En teléfonos IP - Tipo Profesional, piden:
Dos (02) líneas SIP

Consulta:

Sírvase confirmar que se aceptarán teléfonos de 01 línea SIP que también permita el total de operaciones de la central telefónica en el terminal.

Sírvase confirmar que se aceptará un teléfono que soporte una línea SIP, porque tambien permite las funciones como transferencia de llamada, poner en espera una llamada y conferencia".

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: - Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante. Se aclara que por necesidad de servicio se requiere utilizar dos líneas SIP de manera simultánea, para casos en que se comparte una extensión.

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

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

"En teléfonos IP - Tipo Profesional, piden:

Dos (02) botones programables

Consulta:

Sírvase confirmar que se aceptará que las funciones de telefonía frecuentemente utilizadas en una llamada sean programadas y accionadas desde el teléfono IP mediante códigos cortos de acceso. Esta capacidad es superior a contar con dos (02) botones programables, ya que el uso de códigos cortos permite programar más de dos (02) funciones telefónicas."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: - Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante. Se precisa que es fácil y ágil presionar un botón de manera directa que me comunique con otro usuario, que un código que puede estar conformado por dos o tres botones

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

"En teléfonos IP - Tipo Profesional, piden:

Botones para funciones específicas: Mensajes (Voicemail)

Consulta:

Sírvase confirmar que se aceptará acceder a la función ""Voicemail"" desde el teléfono IP mediante códigos cortos de acceso como alternativa al boton, y que esta capacidad es superior. "

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: - Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante. Se precisa que es fácil y ágil presionar un botón de manera directa que me permita acceder al buzón de voz, que un código que puede estar conformado por dos o tres botones

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

"En teléfonos IP - Tipo Profesional, piden:

Auricular (Headset)

Consulta:

sírvase confirmar que se aceptará una alternativa válida de proporcionar micrófono y altavoz en lugar de la característica 'Headset', porque a través de altavoz y un handset se cuenta con la misma capacidad de 'recibir y enviar voz'"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: - Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, debido a que dificulta la atención y la operación al usuario sobre el teléfono IP.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

"En teléfonos IP - Tipo Profesional, piden:

Interface para Auricular (Headset)

Consulta:

Sírvase confirmar que se aceptará una alternativa válida de proporcionar micrófono y altavoz en lugar de la característica 'Headset', porque a través de altavoz y un handset se cuenta con la misma capacidad de 'recibir y enviar voz'

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: - Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, debido a que dificulta la atención y la operación al usuario sobre el teléfono IP.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

"En teléfonos IP - Tipo Secretarial, piden:

Soporte para módulo de expansión de botones.

Consulta:

Sírvase por favor precisar si con ""Soporte para módulo de expansiones"" se refiere únicamente a la capacidad de soportar dicho módulo, mas no a su provisión. En caso contrario, indicar si se debe proveer un módulo de expansión por cada teléfono o cuántos deben ser provistos."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: - Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se refiere únicamente a que el teléfono IP tenga la capacidad de soportar dicho módulo de expansión.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

"Piden:

Creación de extensiones definiendo, como mínimo, las siguientes características: Número de extensión, nombre del propietario, idioma, zona horaria, contraseña de acceso a correo de voz, contraseña de acceso a gestión de la extensión por parte del usuario a través de interfaz gráfica.

Respecto a la palabra ""Extensiones"":

Sírvase confirmar que la entidad no limitará el requerimiento a la denominación ""Extensiones"", ya que algunos fabricantes utilizan la expresión ""Usuario"". No habrá ninguna dificultad, ya que la entidad recibirá las características solicitadas en el pliego, con la única diferencia de que se trata de una variación en la terminología para el mismo concepto.

Por lo tanto, agradeceré confirmar que el requerimiento se modificará a:

Creación de extensiones o usuarios definiendo, como mínimo, las siguientes características: Número de extensión, nombre del propietario, idioma, zona horaria, contraseña de acceso a correo de voz, contraseña de acceso a gestión de la extensión por parte del usuario a través de interfaz gráfica. "

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: - Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, siempre y cuando, tenga en cuenta lo siguiente:

- La entidad requiere 700 licencias pepetuas para la operación de 700 extensiones; y requiere 100 licencias perpetuas para la operación de 100 extensiones y el software softphone en la red interna o externa.
- Para la entidad cada extensión está asociada a una persona y una persona puede tener asociada más de una extensión.

Por consiguiente, se agregará el término "usuarios" con la siguiente redacción:

Creación de extensiones o usuarios, teniendo en cuenta la numeración existente en la entidad y la siguiente configuración mínima: número de extensión, nombre del usuario, idioma, zona horaria, contraseña de acceso a correo de voz y acceso a gestión de la extensión a través de interfaz gráfica (y/o teclado de la extensión).

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

'7.1. Central de telefonía IP

(...)

- Creación de extensiones o usuarios, teniendo en cuenta la numeración existente en la entidad y la siguiente configuración mínima: número de extensión, nombre del usuario, idioma, zona horaria, contraseña de acceso a correo de voz y acceso a gestión de la extensión a través de interfaz gráfica (y/o teclado de la extensión). Cabe resaltar, que para la entidad cada extensión está asociada a una persona y una persona puede tener asociada más de una extensión.

(...)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

"Piden:
Deberá permitir la migración de las actuales extensiones, como mínimo con las siguientes características: Número de extensión, nombre del propietario, idioma, zona horaria, contraseña de acceso a correo de voz; desde la actual central hacia la nueva.

Respecto a zona horaria e idioma:

Sírvase confirmar que en la migración de datos mediante archivos .csv, como es habitual en este tipo de operaciones, también se permitirá especificar la zona horaria e idioma, a través de plantillas nativas preestablecidas en el servidor de telefonía que se instalará. Esto significa que la entidad aceptará la migración de todos los usuarios, considerando que la zona horaria e idioma ya estará disponible en la plantilla nativa del sistema propuesto y no debe transmitirse. Por lo tanto, será válido porque una vez concluida la migración, el usuario dispondrá de todos los parámetros mencionados en este requerimiento."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: - Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente lo indicado por el participante.
Se aclara que no se requiere ninguna actividad de migración por parte del contratista, por ello se eliminará el párrafo 8, viñeta 2, del numeral 7.1 de las EETT referido a que deberá permitir la migración de las actuales extensiones. En su defecto se actualizará el párrafo 7, viñeta 2, del numeral 7.1, solicitando que la creación de extensiones se realice teniendo en cuenta la numeración existente y la configuración como mínimo: número de extensión, nombre del usuario, idioma, zona horaria, contraseña de acceso a correo de voz y acceso a gestión de la extensión a través de interfaz gráfica (y/o teclado de la extensión).

Se confirma que para el despliegue masivo de las configuraciones en los teléfonos IP, se analizará en la etapa de implementación la mejor estrategia como las plantillas preestablecidas.

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

7.1. Central de telefonía IP

(...)
- Creación de extensiones o usuarios, teniendo en cuenta la numeración existente en la entidad y la siguiente configuración mínima: número de extensión, nombre del usuario, idioma, zona horaria, contraseña de acceso a correo de voz y acceso a gestión de la extensión a través de interfaz gráfica (y/o teclado de la extensión). Cabe resaltar, que para la entidad cada extensión está asociada a una persona y una persona puede tener asociada más de una extensión.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

"Piden:
Deberá permitir la operación con los codecs G711, G722, G729 e iLBC

Consulta:

En el estudio de mercado del proceso actual de licitación, se realizó la consulta:

Sírvase confirmar que se aceptará la provisión de tecnología similar al códec iLBC, como OPUS que mejora el códec requerido en los siguientes puntos:

- i.Calidad de Audio: OPUS ofrece una calidad de audio superior, tanto para voz como para música, debido a su capacidad de operar a tasas de bits más altas y su avanzada tecnología de codificación. OPUS puede alcanzar hasta 510 kbps, mientras que iLBC se limita a 13.33 kbps y 15.2 kbps.
- ii.Flexibilidad y Adaptabilidad: OPUS es altamente flexible y puede adaptarse a tasas de bits desde 6 kbps hasta 510 kbps, lo que le permite ajustarse dinámicamente a las condiciones de red. iLBC, en cambio, tiene tasas de bits fijas, lo que lo hace menos adaptable.
- iii.Latencia: OPUS tiene una latencia significativamente menor, operando con latencias tan bajas como 5 ms, ideal para aplicaciones en tiempo real. iLBC tiene una latencia moderada (entre 20ms y 30ms) debido a su diseño optimizado frente a la pérdida de paquetes.

La entidad absolvió esta consulta favorablemente, indicando ""Asimismo, se considerará el códec iLBC y/o OPUS."" . Por ello, solicitamos amablemente precisar que el requerimiento quedaría como:

"" Deberá permitir la operación con los codecs G711, G722, G729 e iLBC y/o OPUS. ""

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: - Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante. Con el fin de fomentar una mayor participación de postores, se aceptará codecs iLBC y/o Opus.
Se modificará la viñeta 6, numeral 7.2 de las EETT.

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

7.2. Session Border Controller
(i)
- Deberá permitir la operación con los codecs G711, G722, G729 e iLBC (y/o Opus).
(i)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

"Piden:

Documentación del fabricante de la solución de telefonía IP propuesta, que demuestra que esta homologada con la solución de contact center propuesta, si es de marca diferente.

Consulta:

El TDR especifica en el apartado ""7.3 Teléfonos IP"" que los teléfonos IP deben ser de la misma marca que la central telefónica, y en el apartado ""7.1 Central de telefonía IP"" que no se aceptará una aplicación de terceros para los softphones. La entidad, con estos requisitos, resalta enfáticamente la alta compatibilidad, importante y necesaria entre los componentes del sistema de telefonía IP.

Asimismo, en el ""apartado 7.1"", la entidad especifica la necesidad de un Contact Center. Este componente permite gestionar y optimizar las interacciones con los clientes, incluyendo funcionalidades críticas como enrutamiento inteligente de llamadas, gestión de colas, integración con CRM, y generación de reportes detallados. Esto subraya enfáticamente la importancia de considerar también el contact center dentro del criterio de alta compatibilidad, tal cual lo hace para el resto de componentes del sistema de telefonía IP (Central telefónica, teléfonos IP y softphones, de la misma marca).

Por lo anterior, sírvase confirmar que el Contact Center deberá ser de la misma marca que la central telefónica, así como el pliego lo ha especificado para los teléfonos IP y los softphones. De esta manera, la entidad no asumirá los riesgos de interoperabilidad."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: - Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.

Se aclara que con el fin de aperturar la participación de más postores, se ha brindado la posibilidad de ofertar un equipo Contact Center de fabricante distinto a la central IP propuesta, siempre y cuando se encuentre homologado con dicha central ip.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

"Piden:

El contratista deberá brindar el soporte, actualizaciones de software y garantía del fabricante del equipamiento propuesto por tres (03) años, el cual se brindará, de requerirse, en el horario de lunes a viernes dentro de las 08 horas laborales. Esta garantía incluirá como mínimo, el reemplazo de partes o piezas al siguiente día útil de reportada la falla o la avería de los componentes.

Consulta:

Sírvase confirmar, que para todos los efectos de garantía soporte y actualización será responsabilidad del contratista asegurar el mismo durante el plazo del contrato, además el contratista entregará la documentación necesaria (carta de fabricante) que acredite que la entidad cuenta con soporte por parte del fabricante por el periodo del contrato, desde la fecha de firma del acta de inicio de garantía. Cabe indicar que no todos los fabricantes cuentan con un portal web que permita validar o confirmar los periodos o vigencia de la garantía, por lo que esta podrá ser sustentada mediante carta del fabricante."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.6 Literal: - Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante. Con el fin de fomentar la mayor participación de postores, se aceptará que la vigencia de la garantía pueda ser sustentada mediante carta del fabricante.
Se realizará las modificaciones en la viñeta 2, numeral 7.6 de las EETT.

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

7.6. GARANTÍA

(...)

La garantía solicitada se computará desde la suscripción del documento ¿Acta de Inicio de Garantía¿, la cual dependerá de la habilitación de la garantía en el sitio oficial del fabricante de la solución propuesta y/o mediante una carta del fabricante.

(...)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

"Dice: Información técnica y/o brochure de la marca y modelo del equipo propuesto, que permita validar las características más resaltantes de lo requerido.

Consulta: Sírvase detallar cuáles son esasa características técnicas más resaltantes ¿"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1.1 Literal: e Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.

Con el fin de aclarar lo indicado en el numeral 10 de las EETT, se retirará el término "características resaltantes" el cual podría llevar al error a los participantes al ser un término ambiguo. En su defecto se solicitará las especificaciones técnicas de los equipos que se solicitan en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3 de las EETT, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante propuesto y/o carta del fabricante propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos. Se realizará las modificaciones correspondientes en las EETT en el numeral 10.

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

10. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA

Especificaciones técnicas de los equipos solicitados en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, indicando la marca y modelo, cuyas características se validarán adjuntando: información técnica del fabricante propuesto y/o brochure y/o datasheet del fabricante propuesto y/o carta del fabricante propuesto que sustenta las características técnicas de los equipos.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

"En el numeral 14 de las EETT, página 54 del pdf, dice:LUGAR DE ENTREGA: La entrega de los bienes se realizará en el almacén del MINCETUR, ubicado en Calle Uno Oeste N 050 Urb. Corpac - San Isidro - Lima Perú

Consulta: Sírvase confirmar que el lugar de entrega será el mismo lugar de implementación del requerimiento."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante. Se realizará las modificaciones correspondientes en las EETT

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

14. LUGAR DE ENTREGA

La entrega de los bienes se realizará en el almacén del MINCETUR, ubicado en Calle Uno Oeste N 050 Urb. Corpac - San Isidro - Lima Perú. Cabe indicar que en el mismo sitio se encuentra el Data Center institucional donde se realizará la implementación del requerimiento.

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

"Sobre la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

Consulta:

Sírvase confirmar que será válido presentar experiencia en:

- Centrales telefónicas, incluidos el suministro y servicios de implementación, soporte, pre-configuración, bolsa de horas e instalación de equipamiento de Central Telefónica.
- Centrales telefónicas, incluidas garantías del fabricante."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.

Se aclara que se consideran bienes similares a la venta y/o suministro y/o adquisición de: equipos telefónicos IP y/o central telefónica IP y/o central de VoIP y/o servidor de central telefónica.

Cabe indicar que para los casos de:

- Centrales telefónicas, incluidos el suministro y servicios de implementación, soporte, pre-configuración, bolsa de horas e instalación de equipamiento de Central Telefónica.
- Centrales telefónicas, incluidas garantías del fabricante."

Se validará la experiencia siempre y cuando se refiera a venta de equipos y no servicios.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20113277964	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	JAPAN COMPUTER SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	21:30:59

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

"Sobre la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

Consulta:

Sírvase confirmar que será válido presentar experiencia en:

- Switches de comunicación, incluye venta y/o suministro y/o servicios relacionados."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante. Se aclara que la venta de switches no es un bien similar al objeto de la contratación.

Los switches de comunicaciones son equipos complementarios que sirven de medio de transporte para los datos de la telefonía IP, así como el cableado de datos.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

DICE: Deberá ser ofrecida como appliance físico de propósito específico del tipo rackeable en alta disponibilidad (principal y secundario) operando en modo activo-pasivo (si uno de los servidores falla, los usuarios registrados en ese servidor serán re-registrados automáticamente en el otro servidor).

Sirvase confirmar si la solución de telefonía puede montarse opcionalmente sobre servidores virtualizados, y si la entidad podría ofrecer el entorno de virtualización basado en VMWARE, HYPERV o similar.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, la central telefónica deberá ser ofrecida como appliance físico de propósito específico del tipo rackeable en alta disponibilidad.

Se aclara que lo indicado por el participante modificaría sustancialmente las EETT.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

DICE: Deberá incluir todos los accesorios necesarios para su funcionamiento: fuente de poder redundante, cable a 220 VAC 60 Hz y accesorios de sujeción.

Dado el escenario de HA basado en 2 servidores, sírvase confirmar si es necesario considerar que cada servidor cuente con doble fuente de alimentación.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.
Se aclara que al solicitar fuente redundante, se refiere a que deberá contar con dos (02) fuentes de poder por cada servidor.

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

7.1. Central de telefonía IP
- Deberá ser ofrecida como appliance físico de propósito específico del tipo rackeable en alta disponibilidad (principal y secundario) operando en modo activo-pasivo (si uno de los servidores falla, los usuarios registrados en ese servidor serán re-registrados automáticamente en el otro servidor). También se aceptarán equipos que operen en modo activo-activo. Deberá incluir todos los accesorios necesarios para su funcionamiento: fuente de poder redundante (dos fuentes por cada central telefónica IP) , cable a 220 VAC 60 Hz y accesorios de sujeción. La Entidad proporcionará el espacio en gabinete y la energía eléctrica estabilizada.
(...)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

DICE: Registrar parámetros de calidad de servicio (QoS) por anexo telefónico.
Sirvase confirmar si el registro del parámetro de QOS puede ser opcional

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.
En casos de congestión de tráfico, se puede aplicar el servicio QoS desde el origen a fin de priorizar el tráfico de voz.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

DICE: Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
¿ Funcionalidades de intrusión de llamadas, campañas de llamadas salientes,limitación de llamadas salientes, devolución automática de la llamada y reporte de colas de llamadas.
Sirvase detallar el número de campañas de llamadas salientes que deberan habilitarse, el número máximo de llamadas salientes en concurrencia, si los números deberan ser marcados de forma automatica por parte del sistema o manual por parte de los agentes, la modalidad de marcacion requerida (manual, preview, progresiva, otra), el formato en que se entregará la información de los números externos a llamar, y si la carga de números deberá ser realizada por el usuario del CC o a través de los servicios de soporte del postor.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

- 'Se precisa las consultas del participante:
- Número campañas de llamadas salientes: 2 por mes como mínimo
 - Número máximo de llamadas salientes en concurrencia: 25 como mínimo.
 - Marcación de números: Los números deberán ser marcados de manera manual y/o automática.
 - Modalidad de marcación: Se deberá soportar manual y/o preview y/o progresivo.
 - Formato de entrega de los números: xls o csv
 - Carga de números: Realizada por la entidad con el soporte del contratista.

Se añadirá en el último párrafo de la viñeta 5, numeral 7.1 de las EETT

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

- '7.1. Central de telefonía IP
- (...)
- Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
- (...)
- Para la estimación del sistema del Contact Center, el contratista deberá considerar: dos campañas por mes de llamadas salientes, 25 llamadas salientes concurrentes, tipos de marcado manual y/o automático, soporte de modalidad de marcación manual y/o preview y/o progresivo, formato xls y/o csv para entrega de los números y carga de números realizada por la entidad con el soporte del contratista.
- (...)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

DICE: Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
¿ Funcionalidades de intrusión de llamadas, campañas de llamadas salientes,limitación de llamadas salientes, devolución automática de la llamada y reporte de colas de llamadas.
Sirvase detallar si se planea usar también el sistema de CC para la atención de llamadas entrantes, y cual es el número máximo de llamadas entrantes simultáneas que debe soportar el CC.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se utilizará el sistema Contact Center para la atención de llamadas entrantes y el número máximo de llamadas entrantes es de 25. Esto es debido a que se solcita en las EETT, un contact center de 25 agentes.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

DICE: Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
¿ Funcionalidades de intrusión de llamadas, campañas de llamadas salientes,limitación de llamadas salientes, devolución automática de la llamada y reporte de colas de llamadas.
Sirvase detallar la funcionalidad esperada referente a la solicitud de "devolucion automatica de llamadas"

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se refiere a que si se corta una llamada en curso, se podrá llamar automáticamente al número de origen.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

DICE: Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
¿ Funcionalidades de intrusión de llamadas, campañas de llamadas salientes,limitación de llamadas salientes, devolución automática de la llamada y reporte de colas de llamadas.
Sirvase detallar la funcionalidad esperada referente a la solicitud de "limitación de llamadas salientes"

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que esta funcionalidad aplicada al sistema Contact Center permite limitar o bloquear un número de teléfono específico externo y/o interno.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

DICE:Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
¿ Deberá permitir la grabación automática y/o manual de llamadas de voz, con almacenamiento en disco duro de la central telefónica. El servicio deberá ser a través de un portal web que permita la búsqueda, así como la reproducción y/o descarga de las grabaciones.
Sirvase confirmar si la solución de CC podrá usar las extensiones propias del sistema de CC, en cuyo caso las grabaciones se realizarán en la unidad de almacenamiento del sistema de CC, y ya no en la unidad de almacenamiento de los servidores de telefonía.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.
Con el fin de brindar mayor participación a los postores, se aceptará se pueda almacenar información en las unidades de disco de la Central Telefónica y/o sistema Contact Center.
Se realizará las modificaciones correspondientes en las EETT.

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

7.1. Central de telefonía IP
(...)
¿ Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
(...)
- Deberá permitir la grabación automática y/o manual de llamadas de voz, con almacenamiento en disco duro de la Central Telefónica y/o en el sistema Contact Center. El servicio deberá ser a través de un portal web que permita la búsqueda, así como la reproducción y/o descarga de las grabaciones. El contratista deberá considerar un tiempo mínimo de 30 días para el almacenamiento de grabaciones de llamadas.
(...)

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

DICE: Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
¿ Deberá permitir la grabación automática y/o manual de llamadas de voz, con almacenamiento en disco duro de la central telefónica. El servicio deberá ser a través de un portal web que permita la búsqueda, así como la reproducción y/o descarga de las grabaciones.
Sirvase confirmar el número máximo de llamadas de CC (entrantes más salientes) que deberán ser grabadas.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el número máximo de llamadas entrantes es de 25 y el número máximo de llamadas salientes es 25, dándonos un total de 50 llamadas como máximo. Esto es debido a que se solcita en las EETT, un contact center de 25 agentes.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

DICE: Deberá incluir las funcionalidades del tipo contact center:
¿Se aceptará soluciones de marca diferente, siempre y cuando sea homologada por el fabricante de la solución de telefonía IP propuesta.
Sirvase confirmar si para aprobar la homologacion se aceptará cualquier documento del proveedor del sistema de CC o del sistema de Telefonía que certifique y/o detalle la modalidad de integracion con marcas terceras.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante. Se aclara que se requiere la documentación del fabricante de la solución de telefonía IP propuesta, que demuestra que está homologada con la solución del sistema Contact Center propuesta.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

DICE: Deberá soportar, como mínimo, los códecs G.711, G.729 (y/o G729A), G722 y Opus (y/o iLBC).
Sirvase confirmar si los codecs Opus e iLBC pueden ser considerados opcionales.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en las EETT se indica que se podrá aceptar el codec Opus y/o codec iLBC.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

DICE: La solución deberá incluir dos (02) appliance físicos SBC (Session Border Controller) de propósito específico del tipo rackeable en alta disponibilidad (Principal y Secundario) operando en Modo Activo-Pasivo
Sirvase confirmar si se podrán ofertar servidores virtuales, y si la entidad podría ofrecer el entorno de virtualización basado en VMWARE, HYPERV o similar.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 2 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, la solución SBC deberá ser ofrecida como appliance físico de propósito específico del tipo rackeable en alta disponibilidad.
Se aclara que lo indicado por el participante modificaría sustancialmente las EETT.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

DICE: La solución deberá incluir dos (02) appliance físicos SBC (Session Border Controller) de propósito específico del tipo rackable en alta disponibilidad (Principal y Secundario) operando en Modo Activo-Pasivo

Dado que el requerimientos de SBCs para la habilitación de trabajadores remotos está orientado al cumplimiento de fabricantes específicos, y para fines de ampliar la base de postes, sirvase confirmar si sólo para la funcionalidad de conexión remota de los trabajadores, se podrá ofrecer una solución basada en nube, lo que permitiría optimizar los costos del proyecto, así como agilizar la etapa de despliegue y puesta en operación de dicho servicio, lográndose el mismo objetivo de proveer conectividad segura para las comunicaciones corporativas de voz de los trabajadores que se hallen fuera de la entidad.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 2 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.

Se requiere un appliance físico de propósito específico para asegurar el rendimiento de la solución, así como la rapidez en la resolución de problemas debido a que el hardware y software es de un mismo fabricante.

Se aclara que lo indicado por el participante modificaría sustancialmente las EETT.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

DICE:Deberá permitir la operación con los codecs G711, G722, G729 e iLBC
Sirvase confirmar si los códec G722 e iLBC pueden ser considerados opcionales para la funcionalidad de trabajadores remotos.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 2 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante.
Se aclara que tanto el codec G722 e iLBC son requisitos mínimos en las EETT.
Cabe indicar que el códec de 16 kHz proporciona un ancho de banda de aproximadamente 50¿7000 Hz, mientras que iLBC, es un codec adecuado para aplicaciones VoIP, transmisión de audio, archivo y mensajería.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

DICE: Soporte para PoE (IEEE 802.3af).
Sirvase confirmar si la entidad es responsable de proveer el puerto o inyector POE, así como el respectivo cable de red para la energización y conexión a red de todos los terminales IP solicitados.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 3 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.
Se aclara que la entidad brindará los puertos PoE en los switches de red y los cables para la conexión a la red.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

DICE: Soporte para módulo de expansión de botones.
Sirvase confirmar si se debe incluir 01 modulo de expansión de botones por cada telefono de tipo secretarial.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 3 Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante. Se aclara que se refiere únicamente a que el telefono IP tenga la capacidad de soportar dicho módulo de expansión.

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

Ninguna

Entidad convocante : MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nomenclatura : LP-SM-1-2024-MINCETUR/CS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP PARA EL MINCETUR (CUI N° 2607427)

Ruc/código :	20502719948	Fecha de envío :	22/08/2024
Nombre o Razón social :	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Hora de envío :	23:53:16

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

DICE: El contratista deberá brindar el soporte, actualizaciones de software y garantía del fabricante del equipamiento propuesto por tres (03) años, el cual se brindará, de requerirse, en el horario de lunes a viernes dentro de las 08 horas laborales.

Sirvase confirmar si la garantía del equipamiento (entiéndase hardware) por 3 años deberá ser provista directamente por el fabricante, o si podrá ser ofrecida directamente por el contratista mediante repuestos locales.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 6 Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que tal como se indica en las EETT, el contratista deberá brindar el soporte, actualizaciones de software y garantía del fabricante del equipamiento propuesto por tres (03) años.

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

Ninguna