

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-MTC.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	13/04/2023
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	09:01:09

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se indica la lista de componentes de software. Agradeceremos confirmar el sistema operativo y la versión de cada uno de los servidores virtuales indicados en la lista del software del numeral 5.2

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.2 **Página:** 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, se indicarán los Sistemas Operativos o Versiones de software de lo indicado en el numeral 5.2.

Precisión de aquello que se incorporará en las Bases o TDR

DEBE DECIR:

5.2. DESCRIPCIÓN DE SOFTWARE PARA EL SERVICIO A CONTRATAR

EQUIPO

Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual
Servidor Virtual

Plataforma de Comunicaciones

MODELO

Host IP ESXI de Server de Virtualización (02)
Máquina Virtual OXE (02)
IP lógica Máquina (01)
Máquina Virtual de Licencia (02)
Máquina Virtual para administrador
Framework
GVP SIPSERVER
EmailServer
Reportes
Servidor Genesys GIR
Base de datos AQL
Linux 6.7 GIR
Linux 6.7 CO Browser
Servidor GIR ¿ MCP2
Alcatel Lucent
S.O. O VERSIÓN DE SOFTWARE
Versión de ESXI 6.7.0.

Entidad convocante : MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-MTC.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Específico

3.1

5.2

48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Centos-release-6-3.el6.9_1alcy.i686
Centos-release-6-3.el6.9_1alcy.i686
Centos-release-6-3.el6.9_1alcy.i686
Windows server 2016
Windows server 2012 R2
Windows server 2012 R2
Windows server 2012 R2
Windows server 2012 R2
Windows server 2012 R2
Windows server 2012 R2
Linux 6.7
Linux 6.7
Windows server 2012 R2
Release R12.2 Versión M3.402.26

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

Por la poca cantidad de caracteres en esta sección, se indica que.

La precisión de aquello que se incorporará en las Bases o TDR, se realizara conforme a lo establecido en el análisis.

Entidad convocante : MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-MTC.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	13/04/2023
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	09:01:09

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se solicita un (01) tecnico con experiencia minima de dos (02) años en implementacion, soporte y mantenimiento de Telefonía IP y/contact center el cual debera contar con certificacion oficial del fabricante Alcatel-Lucent ACFE o ACSE OmniPCX Enterprise de la ultima version vigente y/o con certificacion oficial de la solucion de contact center en la ultima version vigente.

Agradeceremos confirmar que el postor debera de ser partner o distribuidor oficial de ambos fabricantes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.1 **Literal:** E) **Página:** 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, en virtud de lo señalado en el numeral 5.5.1. literal c) de los TDR:

"(¿)

c) El postor deberá acreditar para la suscripción del contrato ser representante o distribuidor autorizado de la marca Alcatel Lucent y de la marca Genesys.

(¿)"

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

null

Entidad convocante : MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-MTC.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Ruc/código :	20474529291	Fecha de envío :	13/04/2023
Nombre o Razón social :	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Hora de envío :	09:01:09

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se solicita que el contratista debiera mantener actualizado y en la version recomendada mas reciente por el fabricante todos los componentes de la solucion del centro de contacto sin que implique costo adicional para el MTC. Agradeceremos confirmar que las actualizaciones de version deberan incluir los componentes de licenciamiento de software del fabricante de contact center mas no las actualizaciones de los sistemas operativos de las maquinas virtuales donde se instalan dichos componentes

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.2 **Literal:** C) **Página:** 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el contratista no realizará las actualizaciones de los sistemas operativos de las maquinas virtuales donde se instalan los componentes y así mismo el contratista debiera cumplir con lo indicado en el TDR que señala:

"(..) el contratista deberá mantener actualizado y en la versión recomendada más reciente por el fabricante todos los componentes de la solución del centro de contacto sin que implique costo adicional para el MTC (...)"

DEBE DECIR:

c. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL CONTACT CENTER

El servicio de mantenimiento correctivo será contabilizado a partir del día siguiente de la firma del contrato o a partir del día siguiente de la fecha de culminación del contrato vigente. El servicio de mantenimiento correctivo es a todo costo, y deberá ser asumido íntegramente por el contratista y debe comprender como mínimo lo siguiente: mano de obra.

El contratista deberá contar con la asistencia especializada de soporte de tercer nivel de Genesys.

El contratista deberá identificar la falla o incidente y dar solución (inclusive si esto implica la reinstalación de cualquier componente del centro de contacto Genesys), lo cual deberá ejecutar sin que implique costo adicional para el MTC.

El contratista deberá mantener actualizado y en la versión recomendada más reciente por el fabricante todos los componentes de la solución del contact center sin que implique costo adicional para el MTC.

El contratista se encargará de mantener actualizado el sistema operativo de las máquinas virtuales donde se hospeda la solución del contact center.

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

Por la poca cantidad de caracteres en esta sección, se indica que.

La precisión de aquello que se incorporará en las Bases o TDR, se realizara conforme a lo establecido en el análisis.