

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN CONSULTAS Y OBSERVACIONES

AS N° 015-2023-INDECOPI (PRIMERA CONVOCATORIA) DERIVADA DEL CP N° 003-2023-INDECOPI - "SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL LUCENT O EQUIVALENTE DEL INDECOPI"

Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Numeral	Literal	Página	Consulta u Observación	Artículo y norma que se vulnera(en el caso de observaciones)	Fecha y Hora de Envío.	Fecha y Hora de 1er registro.	Estado del Registro	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
1	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	5.1.1	22	<p>5.1.1. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica</p> <p>Mantenimiento correctivo</p> <p>Como antecedente se confirma que los siguientes componentes de la central telefónica son modelos descontinuados por el fabricante: cajas thales, telefonos IP modelos: 4018, 4028, 4038, 4068, 8018, 8028, 8028s, 8038, 8058s, 8068, 8068s y 8078s, sirvase indicar como se procederá ante una eventual incompatibilidad tecnológica de las funcionalidades del sistema telefónico entre los nuevos equipos que el contratista reemplace y los equipos descontinuados que pueden seguir siendo parte de la plataforma operativa de INDECOPI.</p>		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 18:46:33.0	Enviado	<p>Se precisa, que el contratista deberá garantizar el correcto funcionamiento de la central telefónica en cuanto realice el cambio de sus componentes o equipos,es decir deberá dejar operativo y funcionando correctamente la central telefónica.</p> <p>Asi mismo indicar que del equipamiento actual los únicos componentes que se encontrarían descontinuados, sería algunos modelos de equipo telefónicos, para los cuales de presentarse algún incidente con ellos, se tiene contemplado su soporte en el numeral 5.1.1 (sección Mantenimiento correctivo) de los terminos de referencia, para que postor pueda dimensionar el alcance del requerimiento:</p> <p>-En los equipos telefónicos: oModelos administrativos : 40 atenciones oModelos secretariales : 15 atenciones oModelos gerenciales : 5 atenciones</p>	
2	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	5.1.1	22	<p>5.1.1. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica</p> <p>Mantenimiento correctivo</p> <p>Se menciona que para el caso de los teléfonos IP y auriculares inalámbricos bluetooth que se encuentran distribuidos en Lima y provincia ¿ Cuadro No. 2, se debe brindar el soporte técnico. A fin de poder dimensionar el alcance del servicio se requiere que la entidad indique la cantidad por modelo y total de los teléfonos IP y auriculares inalámbricos bluetooth.</p>		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 18:47:58.0	Enviado	<p>Se precisa, que en el numeral 5.1.1 (sección Mantenimiento correctivo) de los terminos de referencia se detalla las siguientes cantidades de atenciones para que postor pueda dimensionar el alcance del requerimiento:</p> <p>-Incidentes de nivel crítico e incidentes de nivel moderado - se atenderá a través de una bolsa estimada de 70 atenciones durante el tiempo del servicio, las cuales se dividirá de la siguiente manera: -En la central telefónica: 10 atenciones -En los equipos telefónicos: oModelos administrativos : 40 atenciones oModelos secretariales : 15 atenciones oModelos gerenciales : 5 atenciones</p> <p>Sin perjuicio de ello se adjunta la lista de equipos solicitados: Modelo - Cantidad: ALE-20 - 10; ALE-300 - 10; ALE-400 - 4; ALE-500 - 5; IPTouch 4018 - 526; IPTouch 4028 - 11; IPTouch 4038 - 33; IPTouch 4068 - 66; IPTouch 8008 - 51; IPTouch 8018 - 95; IPTouch 8028 - 2; IPTouch 8028s - 42; IPTouch 8038 - 26; IPTouch 8068 - 2; IPTouch 8068s - 26; IPTouch 8078s - 3; Auriculares Bluetooth - 43.</p>	
3	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	5.1.1	22	<p>5.1.1. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica</p> <p>Mantenimiento correctivo</p> <p>Se menciona que para los incidentes de nivel crítico e incidentes de nivel moderado se atenderá a través de una bolsa referencial de 70 atenciones, los cuales se dividirán para la central telefónica 10 atenciones, en los equipos telefónicos administrativos 40 atenciones, en los equipos telefónicos secretariales 15 atenciones y para los equipos telefónicos gerenciales 5 atenciones. Agradeceremos confirmar que, siendo el número de estas atenciones señaladas como referenciales, las atenciones para cambios de equipos telefónicos fuera de esta lista serán atendidas en un proceso de renovación tecnológica por separado, esto tomando en cuenta que la sumatoria total de equipos telefónicos IP entre todos los modelos suman más de 800.</p>		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 18:48:47.0	Enviado	<p>Se precisa que la modalidad de contratación para el mantenimiento correctivo es por Precios Unitarios, siendo la cantidad de atenciones, para incidentes de nivel crítico e incidentes de nivel moderado, referenciales.</p>	
4	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	5.1.1	22	<p>5.1.1. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica</p> <p>Mantenimiento correctivo</p> <p>Se menciona que para los incidentes de nivel crítico e incidentes de nivel moderado se atenderá a través de una bolsa referencial de 70 atenciones, los cuales se dividirán para la central telefónica 10 atenciones, en los equipos telefónicos administrativos 40 atenciones, en los equipos telefónicos secretariales 15 atenciones y para los equipos telefónicos gerenciales 5 atenciones. Agradeceremos confirmar que, siendo el número de estas atenciones señaladas como referenciales, las atenciones para requerimientos de configuración serán únicamente las 10 mencionadas en el listado de mantenimiento correctivo.</p>		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 18:49:40.0	Enviado	<p>Se precisa, que de acuerdo al numeral 5.1.1 (sección Mantenimiento correctivo) de los terminos de referencia la bolsa estimada para los incidentes de la central telefónica serán como máximo 10 atenciones.</p>	
5	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	5.1.1	22	<p>5.1.1. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica</p> <p>Mantenimiento correctivo</p> <p>Se menciona que para los incidentes de nivel crítico e incidentes de nivel moderado se atenderá a través de una bolsa referencial de 70 atenciones, los cuales se dividirán para la central telefónica 10 atenciones, en los equipos telefónicos administrativos 40 atenciones, en los equipos telefónicos secretariales 15 atenciones y para los equipos telefónicos gerenciales 5 atenciones. Agradeceremos confirmar que, siendo el número de estas atenciones señaladas como referenciales, las atenciones para requerimientos de configuración serán únicamente las 10 mencionadas en el listado de mantenimiento correctivo.</p>		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 18:50:12.0	Enviado	<p>Se precisa, que en el numeral 5.1.1 (sección Mantenimiento correctivo) de los terminos de referencia se detalla las siguientes cantidades de atenciones para que postor pueda dimensionar el alcance del requerimiento:</p> <p>-Requerimientos de configuración sobre el equipo suministrado, a solicitud del Indecopi, se atenderá a través de una bolsa estimada de 10 atenciones durante el tiempo del servicio (estas configuraciones no implican suministro de hardware y/o software adicional).</p>	
6	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	5.3	23	<p>5.3 NIVELES DE SERVICIOS</p> <p>Se indica que en caso de incidentes de equipos (hardware) donde el contratista determine y comunique a la Oficina de Tecnologías de Información del INDECOPI, que la solución del incidente nivel crítico o nivel moderado pueda tomar más de 4 horas o 12 horas respectivamente, deberá reemplazar por un componente y/o equipo de iguales o mayores características en un plazo no mayor de 2 horas, contabilizadas a partir de la culminación del tiempo de solución; para lo cual se requerirá la aprobación de la Oficina de Tecnologías de la Información, sirvase indicar si: ¿Este reemplazo es de manera temporal mientras se repare el componente y/o equipo? ¿Cuánto tiempo como máximo puede permanecer el componente y/o equipo de reemplazo en INDECOPI? ¿Cuál sería el procedimiento de ingreso y salida del componente y/o equipo de reemplazo?</p>		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 18:50:46.0	Enviado	<p>Se precisa que, el reemplazo del equipo o componente es de manera permanente, así mismo el equipo o componente averiado se quedará en el Indecopi para los actos administrativos correspondientes a cargo de la Unidad de Abastecimiento.</p>	
7	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	5.3	23	<p>5.3 NIVELES DE SERVICIOS</p> <p>Se indica que en caso de incidentes de equipos (hardware) donde el contratista determine y comunique a la Oficina de Tecnologías de Información del INDECOPI, que la solución del incidente nivel crítico o nivel moderado pueda tomar más de 4 horas o 12 horas respectivamente, deberá reemplazar por un componente y/o equipo de iguales o mayores características en un plazo no mayor de 2 horas, contabilizadas a partir de la culminación del tiempo de solución; para lo cual se requerirá la aprobación de la Oficina de Tecnologías de la Información.</p> <p>Sirvase confirmar que el componente y/o equipo averiado puede ser retirado a las instalaciones del proveedor a fin de efectuar su reparación y posterior devolución a INDECOPI.</p>		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 19:33:22.0	Enviado	<p>Se precisa que, el reemplazo del equipo o componente es de manera permanente, así mismo el equipo o componente averiado se quedará en el Indecopi para los actos administrativos correspondientes a cargo de la Unidad de Abastecimiento.</p>	

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN CONSULTAS Y OBSERVACIONES

AS N° 015-2023-INDECOPI (PRIMERA CONVOCATORIA) DERIVADA DEL CP N° 003-2023-INDECOPI - "SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL LUCENT O EQUIVALENTE DEL INDECOPI"

Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Numeral	Literal	Página	Consulta u Observación	Artículo y norma que se vulnera(en el caso de observaciones)	Fecha y Hora de Envío.	Fecha y Hora de 1er registro.	Estado del Registro	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
8	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	5.1.1	22	5.1.1. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica Mantenimiento correctivo - El servicio de mantenimiento correctivo será a todo costo, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato o a partir del día siguiente de la fecha de culminación del contrato vigente, y deberá ser asumido íntegramente por el contratista comprendiendo como mínimo lo siguiente: mano de obra, material, repuestos, partes y piezas. El suministro de partes y piezas será por cuenta y cargo del contratista. Si véase confirmar si en el caso de ser teléfonos IP el repuesto requerido será contabilizado del detalle de los modelos descritos ¿En los equipos telefónicos, o serán adicionales a este listado.		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 19:33:50.0	Enviado	Se precisa, que de acuerdo a lo señalado en numeral 5.3 de los términos de referencia, en caso de incidentes de equipos (hardware) donde el contratista determine y comunique a la Oficina de Tecnologías de Información del Indecopi, que la solución del incidente nivel crítico o nivel moderado pueda tomar más de 4 horas o 12 horas respectivamente, deberá reemplazarse por un componente y/o equipo de iguales o mayores características en un plazo no mayor de 2 horas, contabilizadas a partir de la culminación del tiempo de solución; para lo cual se requerirá la aprobación de la Oficina de Tecnologías de la Información. Siempre que esté con vigencia tecnológica, soporte IPv6 y no se encuentre en etapa Phase-out. El equipo o componente averiado se quedará en el Indecopi para los actos administrativos correspondientes a cargo de la Unidad de Abastecimiento.	
9	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	cuadro1	29	Cuadro N°01 Cajas Thales El soporte de software sobre las cajas thales de acuerdo con la información proporcionada por el fabricante vencerá en abril del 2024, luego de esa fecha no se podrá dar soporte sobre el software de este componente. Ante esta situación, el fabricante ha previsto la migración del sistema de encriptación a un sistema basado en software que no dependerá de hardware asociado y evolucionará junto con las nuevas versiones del sistema operativo OmniPCX Enterprise. La migración hacia el nuevo sistema de encriptación por software no genera un costo para Indecopi, pero si es importante mencionar que el nuevo sistema de encriptación no es compatible con los teléfonos heredados de la entidad, específicamente los modelos: ¿4018, 4028, 4038, 8008, 8018, 8028, 8038 y 8068. El nuevo sistema de encriptación, si es compatible con los siguientes modelos de teléfonos: ¿ALE-20, ALE-300, ALE-400, ALE-500, 8028s, 8068s y 8078s El nuevo sistema de encriptación tampoco es compatible con IPv6 a la fecha, sin embargo, el fabricante liberará en una próxima versión de software de OmniPCX Enterprise la compatibilidad con IPv6. Agradeceremos confirmar que la entidad estará de acuerdo con lo establecido por el fabricante.		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 19:35:15.0	Enviado	Se confirma lo indicado por el postor, siempre y cuando todos los modelos de equipos telefónicos no dejen de funcionar, es decir que puedan seguir realizando y recibiendo llamadas.	
10	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	cuadro1	29	Cuadro N°01 UPS Agradeceremos confirmar la marca y modelo del UPS y si existe más de uno al que se deberá brindar soporte y mantenimiento y confirmar cuales componentes de la central telefónica (Mensajería vocal 4645, Cajas Thales, teclados de operadora 4059, Omnivista, rectificador, baterías, etc.) se encuentran conectados actualmente a dicho UPS.		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 19:35:41.0	Enviado	Es un UPS con sus dos battery pack (192V): - Marca: APC - Modelo: Smart-UPS RT 5000 Los equipos conectados al UPS son la central telefónica y sus componentes: Mensajería vocal 4645 y Cajas Thales.	
11	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	cuadro1	29	Cuadro N°01 Página 9 Baterías Sobre las baterías, agradeceremos confirmar: marca y modelo, cantidad de baterías y el amperaje de las baterías.		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 19:36:07.0	Enviado	Es un UPS con sus dos battery pack (192V): - Marca: APC - Modelo: Smart-UPS RT 5000 Los equipos conectados al UPS son la central telefónica y sus componentes: Mensajería vocal 4645 y Cajas Thales.	
12	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Consulta	Específico	3.1	5.3	23	Numeral 5.3 niveles de servicios Tiempos de solución Página 3 de 16 Debido a que parte del sistema operativo de la central telefónica OmniPCX Enterprise se encuentra virtualizado y alojado en equipos propiedad de Indecopi, agradeceremos confirmar que en caso de indisponibilidad del servicio de telefonía debido a la falla de dichos equipos no se aplicará el tiempo de solución establecido y no aplicará penalidad alguna.		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 19:36:32.0	Enviado	Se confirma, que en caso exista alguna indisponibilidad de la central telefónica y esta sea provocada por un incidente con la solución de virtualización de servidores del Indecopi, no se le aplicará el tiempo de solución ni penalidades al contratista. Sin perjuicio de ello, luego que se solucione el incidente con los servidores de virtualización y el incidente con la central telefónica persista, se empezará a contabilizar los niveles de servicio y de corresponder aplicar las penalidades que existan.	
13	20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	Observación	Específico	3.1	3.1	21	3.1 TERMINOS DE REFERENCIA Observamos el hecho de que no se hayan incluido las consultas del proceso anterior como parte de las bases integradas.		2023-12-06 19:39:13.0	2023-12-06 19:38:00.0	Enviado	Se precisa que, la absolución a las consultas y observaciones presentadas en el procedimiento de selección por Concurso Público, han sido integradas a las bases administrativas del presente procedimiento de selección.	