

PRONUNCIAMIENTO N° 403-2024/OSCE-DGR

Entidad : Banco Central de Reserva del Perú

Referencia : Concurso Público N° 4-2024-BCRPLIM-1, convocado para la “Contratación del servicio de central telefónica en nube con interoperabilidad a la plataforma de Microsoft Teams y a la red de telefonía pública (PSTN) para el servicio de voz”.

1. ANTECEDENTES

Mediante el formulario de solicitud de emisión de pronunciamiento recibido el 11 de julio¹ de 2024 y subsanado con fecha 18 de julio² de 2024, el presidente del comité de selección a cargo del procedimiento de selección de la referencia remitió al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) la solicitud de elevación de cuestionamientos al pliego absolutorio de consultas y observaciones e integración de bases presentada por el participante **GTD PERÚ S.A.**, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobada mediante la Ley N° 30225, en adelante la “Ley”, y el artículo 72 de su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 344-2018-EF, en adelante el “Reglamento”.

En relación a ello, cabe indicar que en la emisión del presente pronunciamiento se empleó la información complementaria remitida por la Entidad, mediante la Mesa de Partes de este Organismo Técnico Especializado, lo cual tiene carácter de declaración jurada y está sujeto a rendición de cuentas.

Ahora bien, cabe precisar que en la emisión del presente pronunciamiento se utilizó el orden establecido por el comité de selección en el pliego absolutorio³ y los temas materia de cuestionamientos de los mencionados participantes, conforme al siguiente detalle:

- **Cuestionamiento N° 1** : Respecto a la absolución de la consulta y/u observación N° 293, referida a la “**integración de teléfonos IP**”.
- **Cuestionamiento N° 2** : Respecto a la absolución de la consulta y/u observación N° 294, referida a los “**teléfonos nuevos**”.

Por otro lado, cabe señalar que de la revisión de la solicitud de elevación del participante **GTD PERÚ S.A.**, se aprecia que cuestiona la absolución de la consulta

¹ Mediante Expediente N° 2024-0092051.

² Mediante Expediente N° 2024-0095937.

³ Para la emisión del presente Pronunciamiento se utilizará la numeración establecida en el pliego absolutorio en versión PDF.

y/u observación N° 287, mediante la cual en su solicitud de elevación requiere lo siguiente: “*Como se puede observar la Entidad en su absolución de la consulta N° 287 solicita contar con una etapa de pruebas para verificar las funciones de las aplicaciones o componentes, así como los sistemas, la interoperabilidad de la solución con la red LAN del BCRP, su confiabilidad y aceptación de la solución propuesta. Por lo que, la entidad no especifica un cronograma de pruebas ni las pruebas que se requerirán, así mismo el alcance de dichas pruebas y las áreas que darán el acompañamiento durante esta etapa, debió quedar sustentado en el estudio de mercado.*”

Es decir, en el pliego de absolución de consultas y observaciones, la Entidad no ha tomado en consideración este extremo (...).

Reiteramos que, la disposición señalada por la Entidad no permite una competencia efectiva, debido a que la entidad debe brindar una lista de pruebas sustentadas las cuales garantizan la pluralidad de postores, y un cronograma el cuál esté fuera del plazo de implementación con el objetivo de manejar una migración sin interrupciones del servicio de la Entidad”

Asimismo, de la revisión del pliego absolutorio, se advierte que la consulta y/u observación N° 287, no versa sobre especificar un cronograma de pruebas, las pruebas que se requerirán, el alcance de dichas pruebas y las áreas que darán el acompañamiento durante esta etapa; sino a consultar en qué etapa del proceso se va a realizar la etapa de pruebas.

Asimismo, cuestiona la absolución de la consulta y/u observación N° 293, mediante la cual en un extremo de su solicitud de elevación requiere lo siguiente: “*(...)Asimismo, señala que, en el literal 5.1.4 detallan requisitos mínimos para la central telefónica, en donde no indican si estas funciones deban ir de la mano con los teléfonos o únicamente softphones, ya que, teniendo en cuenta algunas funciones como por ejemplo: sincronización con el calendario y permitir realizar llamadas rápidas con 1 o 2 dígitos para los equipos teléfonos IP, no podrían permitirse si se reúsan los teléfonos de marca Cisco de la Entidad con una central en nube de otra marca. Asimismo, el reutilizar teléfonos de la marca Cisco favorece y direcciona a propuestas de soluciones únicamente de marca Cisco(...)*”.

Al respecto de la revisión del pliego absolutorio, se advierte que la consulta y/u observación N° 293, no versa sobre solicitar si los requisitos de la central de telefonía deban ir de la mano con los teléfonos o únicamente con los softphones o cuestionar la marca de los teléfonos de la Entidad; sino a confirmar que la integración de teléfonos IP de propiedad del BCRP será bajo protocolo SIPv2 estándar y contarán con funcionalidades básicas y no avanzadas.

Además, cuestiona la absolución de la consulta y/u observación N° 294, mediante la cual en un extremo de su solicitud de elevación requiere lo siguiente: “*(...)precisar que estos teléfonos deberán ser PoE, Gigabit y sin soporte de video como mínimo (...)*”.

Al respecto de la revisión del pliego absolutorio, se advierte que la consulta y/u observación N° 294, no versa sobre solicitar que los teléfonos al reemplazar deban ser

PoE, Gigabit y sin soporte de video como mínimo; sino a solicitar que si los 225 teléfonos IP durante la vigencia del contrato se encuentran fuera de vigencia tecnológica o en estado de EoL (End of Life) EoS (End of Support) o si manejan un protocolo propio de la marca de dichos teléfonos, la Entidad considerará el reemplazo de estos 225 teléfonos IP por teléfonos de la misma marca de la central telefónica en nube a ofertar y que brinde funcionalidades similares a los de estos 225 teléfonos.

En ese sentido, lo indicado por el recurrente en su solicitud de elevación no fue abordado en la etapa de formulación de consultas y/u observaciones; por lo que, al tratarse de pretensiones adicionales que debieron ser presentadas en la etapa pertinente, estas devienen en extemporáneas; razón por la cual, **este Organismo Técnico Especializado no se pronunciará al respecto.**

2. CUESTIONAMIENTOS

De manera previa, cabe señalar que el OSCE no ostenta la calidad de perito técnico dirimente respecto a las posiciones de determinados aspectos del requerimiento (especificaciones técnicas, términos de referencia y expediente técnico de obra, según corresponda); sin embargo, puede requerir a la Entidad informes que contengan la posición técnica al respecto⁴, considerando que el área usuaria es la dependencia que cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para definir las características técnicas de los bienes, servicios y obras que se habrán de contratar.

Cuestionamiento N° 1

Respecto a la “integración de teléfonos IP”.

El participante **GTD PERÚ S.A**, cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 293, señalando que la misma no es clara al indicar que el proveedor deberá brindar los teléfonos que cumplan con los requerimientos básicos, sin detallar dichos requerimientos, entendiendo que los requisitos básicos es la comunicación únicamente por voz entre teléfonos ya sean nuevos o reusados del cliente, y funciones básicas como transferencia de llamada y retención de llamada. Por lo tanto, la pretensión del recurrente consiste en **se precise el alcance técnico de su requerimiento para la funcionalidad de los teléfonos.**

Pronunciamiento

Al respecto, de la revisión del acápite 5.1 del numeral 3.1 de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

*“5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar:
El postor debe presentar en su propuesta, a todo costo, lo siguiente:
(...)
• Activación u homologación de 225 teléfonos IP (de propiedad del BCRP)*

⁴ Ver el Comunicado N° 011-2013-OSCE/PRE.

*desplegados en las sedes del BCRP indicados en el Cuadro N° 1.
(...)” (El subrayado y resaltado es nuestro).*

De otro lado, de la revisión del acápite 5.1.3 del numeral 3.1 de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

“5.1.3 El Servicio debe ser entregado en forma de perfiles por usuario, de la siguiente manera:

Tabla N° 1: Cantidad de perfiles solicitados

Perfil	Descripción		Cantidad
Perfil 1	<i>Usuario que tiene su Teléfono IP y/o softphone con buzón de Voz mediante PC y/o dispositivo móvil con el conector (app), (Presencia, voz y video integrado para iOS y Android).</i>	<i>Profesional</i>	<i>1150</i>
Perfil 2	Dispositivo de áreas comunes (Teléfono IP)	Básica	250

*Se debe facilitar para el servicio de telefonía la homologación de 225 teléfonos IP de propiedad del Banco y perfiles descritos en la tabla N°1.
(...)” (El subrayado y resaltado es nuestro).*

Así, mediante la consulta y/u observación N° 293, se solicitó confirmar que la integración de teléfonos IP de propiedad del BCRP será bajo protocolo SIPv2 estándar y contarán con funcionalidades básicas de llamadas, como recibir y hacer llamadas al exterior, llamada en espera y transferencia; siendo que, esta integración no contemplará funcionalidades avanzadas, puesto que las funcionalidades completas se garantizan cuando los teléfonos IP y central telefónica en nube son de la misma marca.

Ante lo cual, el comité de selección confirmó lo solicitado, añadiendo que los teléfonos deben usar protocolo SIP v2 y contarán con las funciones básica como indican en los TDR y no que sean avanzadas; asimismo, señaló que la propuesta técnica planteada por el postor cumpla con los requisitos mínimos para funcionalidad de los teléfonos.

En ese contexto y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, respecto a la absolución señalada en los párrafos precedentes, el área usuaria de la Entidad mediante el Informe N° 0270-2024-GTI220-N⁵, indicó lo siguiente:

“En la consulta el postor no está pidiendo brindar teléfonos, sino consulta si los teléfonos con los que cuenta el BCRP trabajarán con SIP v2 y si estos solo tendrán funcionalidades básicas.

Al respecto, el BCRP confirmó que la integración de los equipos telefónicos de su propiedad, trabajan con protocolo SIP v2 estándar y solo serán habilitadas las

⁵ Registrado mediante Expediente N° 2024-0092051, de fecha 11 de julio de 2024.

funcionalidades básicas, conforme se encuentra establecido en el numeral 5.1.3 de los Términos de Referencias de las Bases del Concurso Público, estas son, recibir y hacer llamadas al exterior, llamada en espera y transferencia.

Cabe reiterar que, estos 225 teléfonos no contemplarán, ni garantizarán las funcionalidades avanzadas ya que no serían compatibles con la marca y no será necesario que cumplan con lo indicado en el perfil 1 de la Tabla N° 1: Cantidad de perfiles solicitados del numeral 5.1.3 de los Términos de Referencia.

(...)

Finalmente, los teléfonos de la marca Cisco son teléfonos convencionales IP que trabajan con cualquier solución y con funcionalidades básicas. Estos equipos telefónicos se revisaron y se verificó que pueden ser homologados con Microsoft para ser utilizados. Entonces queda claro que, esto de ninguna manera direcciona la propuesta de solución a la marca Cisco, sino a muchas marcas de central que se asocian con los dispositivos finales para ser compatibles” (El subrayado y resaltado es nuestro).

Al respecto cabe precisar que, el Principio de Transparencia, consignado en el literal c) del artículo 2 de la Ley establece que la Entidad debe proporcionar información clara y coherente con el fin que esta sea comprendida por todos los potenciales proveedores; en relación a ello, el artículo 72 del Reglamento y la Directiva N° 23-2016-OSCE/CD, dispone que al absolver las consultas y/u observaciones, el comité de selección deberá detallar de manera clara y motivada la totalidad de las respuestas a las solicitudes formuladas por los participantes y el análisis respectivo.

Asimismo, a través de la Opinión N° 002-2020/DTN se indicó que el área usuaria es la dependencia que cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para definir las características técnicas de los bienes, servicios y obras que se habrán de contratar.

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, el área usuaria de la Entidad como mejor conocedora de la necesidad, mediante el citado Informe Técnico aclaró que la integración de los equipos telefónicos de su propiedad (BCRP), trabajan con protocolo SIP v2 estándar y solo serán habilitadas las funcionalidades básicas indicados en los términos de referencia, esto es, conforme se encuentra establecido en el numeral 5.1.3 de los términos de referencias de las Bases, siendo estas: recibir y hacer llamadas al exterior, llamada en espera y transferencia.

Asimismo, reiteró que los 225 teléfonos no contemplarán, ni garantizarán las funcionalidades avanzadas ya que no serían compatibles con la marca y no será necesario que cumplan con lo indicado en el perfil 1 de la Tabla N° 1 del numeral 5.1.3 de los términos de referencia.

De lo expuesto en los párrafos precedentes, se puede colegir que la Entidad responsable de su requerimiento aclaró la absolución de la consulta y/u observación N° 293, para lo cual, precisó el alcance técnico de su requerimiento cuestionado; lo cual, tiene carácter de declaración jurada y está sujeto a rendición de cuentas.

Además, cabe señalar que, de la revisión del numeral 4.2 del formato de “Resumen Ejecutivo de Actuaciones Preparatorias (servicios)” se aprecia que la Entidad declaró la existencia de pluralidad de proveedores con capacidad de cumplir con la totalidad del requerimiento, lo cual incluye, las condiciones de activación u homologación de los 225 teléfonos IP de propiedad del BCRP.

En ese sentido, considerando lo señalado en los párrafos precedentes y dado que la pretensión del recurrente está orientada a que se precise el alcance técnico de su requerimiento para la funcionalidad de los teléfonos; y en la medida que, la Entidad recién mediante su informe brindó los alcances respecto a la funcionalidad de los teléfonos; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **ACOGER** el presente cuestionamiento, por lo que se implementarán las disposiciones siguientes:

- Se **deberá tomar en cuenta**⁶ como ampliación de la absolución de la consulta y/u observación N° 293, lo precisado por la Entidad en su Informe N° 0270-2024-GTI220-N.
- Corresponderá al Titular de la Entidad **implementar las directrices** pertinentes en futuros procedimientos de selección, a fin que el comité de selección cumpla con **absolver de forma clara, precisa y motivada todas las peticiones formuladas por los participantes en sus consultas u observaciones,** permitiendo reducir el número de aspectos que deberán ser corregidos o saneados con ocasión de la elevación de cuestionamientos.

Finalmente, cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos,** en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 2

Respecto a los “teléfonos nuevos”.

El participante **GTD PERÚ S.A.**, cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 294, señalando que al señalar que se podrá reemplazar los 225 teléfonos IP; no cae en razón que, de todas maneras, **los teléfonos de la entidad deberán ser reemplazados,** toda vez que, dejarán de tener soporte del fabricante EoL durante la prestación del servicio y para casos de revisión ante alguna falla o problema el escalamiento debe darse tanto en la central telefónica como en los teléfonos. Por lo tanto, la pretensión del recurrente consiste en que: **i) todos los postores deban considerar teléfonos nuevos en su propuesta acorde a la solución planteada, retirando todo proceso de homologación, etapas de pruebas con teléfonos de la entidad; ii) precisar que estos teléfonos deberán con funciones**

⁶ Resulta pertinente precisar que, la presente disposición deberá ser considerada en la etapa correspondiente, no requiriendo su implementación y/o integración en las Bases Integradas definitivas.

básicas tales como: llamadas únicamente de voz, transferencias y retención de llamadas, para teléfonos nuevos que proponga el proveedor.

Pronunciamento

Al respecto, de la revisión del acápite 5.1 del numeral 3.1 de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

“5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar:

El postor debe presentar en su propuesta, a todo costo, lo siguiente:

(...)

- *Activación u homologación de 225 teléfonos IP (de propiedad del BCRP) desplegados en las sedes del BCRP indicados en el Cuadro N° 1.*

(...)” (El subrayado y resaltado es nuestro).

Por su parte, de la revisión de la Tabla N° 2 del numeral 3.1 de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

“Tabla N° 2

Listado de equipos de telefonía IP a homologar

Modelos	Marca	Cantidad	Descripción
CP - 7841	CISCO	62	Teléfono IP
CP - 8851	CISCO	153	Videoteléfono IP
Key expansión module 8851	CISCO	10	Videoteléfono IP

”.

Es así que, mediante la consulta y/u observación N° 294, se solicitó considerar que si los 225 teléfonos IP durante la vigencia del contrato se encuentran fuera de vigencia tecnológica o en estado de EoL (Enf of Life) EoS (End of Support) o si manejan un protocolo propio de la marca de dichos teléfonos, la Entidad considerará el reemplazo de estos 225 teléfonos IP por teléfonos de la misma marca de la central telefónica en nube a ofertar y que brinde funcionalidades similares a los de estos 225 teléfonos.

Ante lo cual, el comité de selección confirmó lo solicitado, añadiendo que podrán reemplazar los 225 teléfonos por otra marca compatible con la central propuesta que cumpla con las mismas funcionalidades de los teléfonos indicados la tabla N° 2 de los términos de referencia, pero no generará costos adicionales más que los indicados en la propuesta. Asimismo, indicó que se harán las modificaciones en el numeral 5.1.3.

En ese contexto y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, respecto a la absolución señalada en los párrafos precedentes, el área usuaria de la Entidad mediante el Informe N° 0270-2024-GTI220-N⁷, indicó lo siguiente:

“Los equipos telefónicos indicados en la tabla 2 se encuentran en vigencia y aún sin fecha de EoL por el fabricante, cabe mencionar que, cuando el fabricante establece la fecha de EoL, se otorga un plazo mínimo de 5 años para la renovación de equipos, dentro de este plazo, los equipos mantienen la garantía para los casos de revisión ante falla o problema. Para temas de escalamiento se darán en conjunto con el soporte de la central telefónica en nube.

En ese sentido, considerando que el plazo del contrato es de hasta 3 años, el soporte y garantía de los equipos telefónicos por parte del fabricante, estará vigente por todo el contrato.

Finalmente, en el supuesto negado de que, el fabricante establezca una fecha de EoL menor al tiempo del contrato, el BCRP realizará un proceso aparte de adquisición de dispositivos finales como teléfonos, módulos de expansión u otros” (El subrayado y resaltado es nuestro).

Adicionalmente, el área usuaria de la Entidad mediante el Informe N° 0276-2024-GTI220-N⁸, indicó lo siguiente:

“La observación planteada en la etapa de consultas fue acogida por el BCRP y se modificó el numeral 5.1.3 de las Bases Integradas, incorporando el último párrafo el siguiente texto:

El proveedor deberá homologar los teléfonos Cisco para interoperar con la nube de teams. En caso los teléfonos Cisco no sean soportados con la central telefónica en nube, el proveedor deberá brindar teléfonos parecidos que si sean compatibles y que cumplan los requerimientos básicos para la comunicación. En el caso especial de la función jefe-secretaria deberá garantizar la operatividad en dicha solución y no generará costos adicionales a la propuesta inicial.

No obstante, (...) modificamos este punto, precisando que ahora quedará redactado de la siguiente manera:

El proveedor deberá homologar los teléfonos Cisco para interoperar con la nube de Microsoft Teams o con la central telefónica en nube propuesta, en caso los teléfonos que son propiedad del Banco presenten problemas técnicos durante la ejecución del contrato, el BCRP proveerá teléfonos que sean compatibles con la central telefónica en nube y que cumplan los requerimientos básicos para la comunicación, por lo que dichos equipos telefónicos no son parte del presente requerimiento.

(...)

⁷ Registrado mediante Expediente N° 2024-0092051, de fecha 11 de julio de 2024.

⁸ Registrado mediante Expediente N° 2024-0095937, de fecha 18 de julio de 2024.

- a. ***Sobre la posibilidad de que los teléfonos deberán ser reemplazados toda vez que dejarán de tener soporte del fabricante EoL durante la prestación del servicio y para casos de revisión ante alguna falla o problema, el escalamiento debe darse tanto en la central como en los teléfonos.***

EL BCRP no reemplazará los 225 equipos telefónicos, debido a que contarán con vigencia tecnológico y soporte durante todo el periodo de la contratación.

Teniendo conocimiento que aún no ha sido registrada en la página web de la marca Cisco la fecha de EoL o EoS, lo cual no dejarán de tener soporte ante alguna falla o problema técnico que permita el escalamiento para los modelos de equipos indicados en la tabla N°2 del capítulo 3 de las bases integradas, en el caso que el fabricante decida establecerla en el presente año, dará un plazo no menor a 3 años para realizar la baja o migración de dichos equipos.

En este caso no se modifican las Bases

- b. ***Sobre si todos los postores deben considerar teléfonos nuevos en su propuesta retirando todo proceso de homologación, etapas de prueba con teléfonos de la entidad.***

Respecto a esta posibilidad de que los postores consideren teléfonos nuevos, el BCRP no solicitará a los postores considerar teléfonos nuevos en la propuesta, porque los equipos existentes en el banco cuentan con vigencia tecnología y son compatibles con la nube de Microsoft Teams y con las soluciones de central en nube que manejen protocolos estándar como SIP v2. Por lo tanto, es obligatorio homologar los teléfonos que son propiedad del BCRP a la central telefónica en nube o a la nube de Microsoft Teams.

Respecto al proceso de homologación y pruebas con teléfonos de la entidad no serán retirados ya que el BCRP no se considerará para este proceso equipos telefónicos nuevos.

En este caso no se modifican las Bases

- c. ***Sobre si los teléfonos deberán (...) funciones básicas tales como: llamadas únicamente de voz, transferencias y retención de llamadas, para teléfonos nuevos que proponga el proveedor, teniendo en cuenta que se debe garantizar la pluralidad de postores y no estar beneficiado alguna marca en específico.***

El Banco cuenta con teléfonos (...) con las funciones básicas como llamadas únicamente de voz, transferencias y retención de llamadas.

Por esta razón, el BCRP no necesitará equipos telefónicos nuevos porque los equipos, propiedad del BCRP existentes, cumplen con los protocolos y son compatibles con diferentes marcas del mercado.

Estas disposiciones garantizan la pluralidad de postores ya que varias empresas presentaron sus propuestas para brindar el servicio en la etapa de estudio de mercado.

En este caso no se modifican las Bases

En consecuencia, el presente procedimiento reiteramos nuestra posición frente al cuestionamiento, indicando que los equipos propiedad del BCRP son equipos con protocolos abiertos estándar con tecnología POE, gigabit y sin soporte de video, por lo que cumplen con funcionalidades básicas para operar con diferentes tecnologías de centrales en nube” (El subrayado y resaltado es nuestro).

Al respecto cabe precisar que, el Principio de Transparencia, consignado en el literal c) del artículo 2 de la Ley establece que la Entidad debe proporcionar información clara y coherente con el fin que esta sea comprendida por todos los potenciales proveedores; en relación a ello, el artículo 72 del Reglamento y la Directiva N° 23-2016-OSCE/CD, dispone que al absolver las consultas y/u observaciones, el comité de selección deberá detallar de manera clara y motivada la totalidad de las respuestas a las solicitudes formuladas por los participantes y el análisis respectivo.

Asimismo, a través de la Opinión N° 002-2020/DTN se indicó que el área usuaria es la dependencia que cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para definir las características técnicas de los bienes, servicios y obras que se habrán de contratar.

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, el área usuaria de la Entidad como mejor conocedora de la necesidad, mediante los citados informes, aclaró que los 225 equipos telefónicos no serán reemplazados por la Entidad debido a que estos cuentan con vigencia tecnológico y soporte durante todo el periodo de la contratación considerando que no ha sido registrada en la página web de la marca Cisco la fecha de EoL o EoS.

Asimismo, respecto a la posibilidad cuestionada de que los postores consideren teléfonos nuevos, precisó que no se solicitará a los postores considerar teléfonos nuevos en la propuesta porque los equipos existentes en el Banco cuentan con vigencia tecnología y son compatibles con la nube de Microsoft Teams y con las soluciones de central en nube que manejen protocolos estándar como SIP v2; y, respecto al proceso de homologación y pruebas con teléfonos de la entidad, no serán retirados ya que el BCRP no se considerará para este proceso equipos telefónicos nuevos.

Asimismo, en cuanto a que los teléfonos deberán tener funciones básicas tales como: llamadas únicamente de voz, transferencias y retención de llamadas, para teléfonos nuevos que proponga el proveedor; aclaró que el BCRP cuenta con teléfonos que cuentan con las funciones básicas como llamadas únicamente de voz, transferencias y retención de llamadas; por lo que, no necesitará equipos telefónicos nuevos porque los equipos, propiedad del BCRP existentes, cumplen con los protocolos y son compatibles con diferentes marcas del mercado.

Adicionalmente, la Entidad indicó que lo señalado en su informe garantizan la pluralidad de proveedores; siendo que, además, de la revisión del numeral 4.2 del formato de “Resumen Ejecutivo de Actuaciones Preparatorias (servicios)” se aprecia que la Entidad declaró la existencia de pluralidad de proveedores con capacidad de

cumplir con la totalidad del requerimiento, lo cual incluye, las condiciones de activación u homologación de los 225 teléfonos IP de propiedad del BCRP.

De lo expuesto en los párrafos precedentes, se puede colegir que la Entidad responsable de su requerimiento aclaró la absolución de la consulta y/u observación N° 294, negando que la misma restringe la pluralidad de proveedores, para lo cual, precisó el alcance de su requerimiento cuestionado.

En ese sentido, considerando lo señalado en los párrafos precedentes y dado que la pretensión del recurrente está orientada a que: i) se precise que todos los postores deban considerar teléfonos nuevos en su propuesta acorde a la solución planteada, retirando todo proceso de homologación, etapas de pruebas con teléfonos de la entidad; ii) precisar que estos teléfonos deberán contar con funciones básicas tales como: llamadas únicamente de voz, transferencias y retención de llamadas, para teléfonos nuevos que proponga el proveedor; y en la medida que, la Entidad mediante su informe respecto al punto i) aclaró que no se solicitan teléfonos nuevos y respecto al punto ii) aclaró las funciones básicas con las que cuentan los teléfonos existentes en la Entidad; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **ACOGER PARCIALMENTE** el presente cuestionamiento, por lo que se implementarán las disposiciones siguientes:

- Se **deberá tomar en cuenta**⁹ que en el “Análisis respecto de la consulta N° 294” del pliego absolutorio, se dejará sin efecto el extremo “*SE CONFIRMA*” y se considerará en su lugar lo siguiente “*SE CONFIRMA PARCIALMENTE*”.
- Se **deberá tomar en cuenta**¹⁰ como ampliación de la absolución de la consulta y/u observación N° 294, lo precisado por la Entidad en su Informe N° 0270-2024-GTI220-N e Informe N° 0276-2024-GTI220-N.
- Se **adecuará** el acápite 5.1.3 del numeral 3.1 de las Bases integradas definitivas, según lo siguiente:

“5.1.3 El Servicio debe ser entregado en forma de perfiles por usuario, de la siguiente manera:

(...)

~~*El proveedor deberá homologar los teléfonos Cisco para interoperar con la nube de teams. En caso los teléfonos Cisco no sean soportados con la central telefónica en nube, el proveedor deberá brindar teléfonos parecidos que si sean compatibles y que cumplan los requerimientos básicos para la comunicación. En el caso especial de la función jefe-secretaria deberá garantizar la operatividad en dicha solución y no generará costos adicionales a la propuesta inicial.*~~

El proveedor deberá homologar los teléfonos Cisco para interoperar con la nube de Microsoft Teams o con la central telefónica en nube propuesta, en caso los

⁹ Resulta pertinente precisar que, la presente disposición deberá ser considerada en la etapa correspondiente, no requiriendo su implementación y/o integración en las Bases Integradas definitivas.

¹⁰ Resulta pertinente precisar que, la presente disposición deberá ser considerada en la etapa correspondiente, no requiriendo su implementación y/o integración en las Bases Integradas definitivas.

teléfonos que son propiedad del Banco presenten problemas técnicos durante la ejecución del contrato, el BCRP proveerá teléfonos que sean compatibles con la central telefónica en nube y que cumplan los requerimientos básicos para la comunicación, por lo que dichos equipos telefónicos no son parte del presente requerimiento”

- Corresponderá al Titular de la Entidad **implementar las directrices** pertinentes en futuros procedimientos de selección, a fin que el comité de selección cumpla con absolver de forma clara, precisa y motivada todas las peticiones formuladas por los participantes en sus consultas u observaciones, permitiendo reducir el número de aspectos que deberán ser corregidos o saneados con ocasión de la elevación de cuestionamientos.
- Se **dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases e informe técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.

Finalmente, cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

3. ASPECTOS REVISADOS DE OFICIO

Si bien el procesamiento de la solicitud de pronunciamiento, por norma, versa sobre los supuestos cuestionamientos derivados de la absolución de consultas y/u observaciones, y no representa la convalidación de ningún extremo de las bases, este Organismo Técnico Especializado ha visto por conveniente hacer indicaciones puntuales a partir de la revisión de oficio, según el siguiente detalle:

3.1. Información de distribución

Al respecto, mediante las absoluciones de las consultas y/u observaciones N° 1, N° 13, N° 21, N° 24 y N° 52 del pliego absolutorio, se indicó que la información de la distribución, lista o matriz de los equipos telefónicos, analógicos y softphone por sede, se darán al postor ganador; sin embargo, dicha información resulta relevante para la ejecución del servicio.

Con relación a ello, el área usuaria de la Entidad mediante el Informe N° 0276-2024-GTI220-N¹¹, indicó lo siguiente:

“Con respecto a las respuestas en las consultas/observaciones 1, 13, 21, 24, 52, donde se detalla que, la información de la distribución, lista o matriz de los equipos telefónicos, analógicos y softphone por sede, serán brindados al postor ganador.

¹¹ Registrado mediante Expediente N° 2024-0095937, de fecha 18 de julio de 2024.

Se procede a sustentar sobre la respuesta en las citadas absoluciones.

El BCRP consideró que, tratándose de información relevante y probable confidencial, como ubicaciones estratégicas que son utilizadas por el departamento de seguridad, cantidad de usuarios por cada local, marca, modelos de equipos propios de la entidad, esta sería entregada al postor ganador al realizar el levantamiento de información por lo que sustentamos justificar no haber puesto desde la convocatoria inicial dicha información para todos los participantes.

Sin embargo, para no generar una vulneración del principio de transparencia se brindará una información general que no involucre información determinante para que los postores puedan tener la información del requerimiento y sus condiciones.

Debe decir:

Numeral 5.1.5 Listado de distribución de los teléfonos por sedes a nivel nacional.

Locales	Teléfonos físicos	teléfonos analógicos	Softphone
Lima	120	144	1051
Iquitos	7		11
Huancayo	25		15
Arequipa	19		16
Piura	17		17
Puno	16		12
Trujillo	6		15
Cuzco	15		13
total:	225	144	1150

” (El subrayado es nuestro).

De esta manera, se aprecia que la Entidad señaló la información referida a la distribución, lista o matriz de los equipos telefónicos, analógicos y softphone por sede es de carácter confidencial y que la misma será brindada al postor ganador de la buena pro; no obstante, a fin de no vulnerar el Principio de Transparencia la Entidad brindó información general de la distribución, lista o matriz de los equipos telefónicos, analógicos y softphone por sede; relevante para la ejecución del servicio.

En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de Bases, se implementarán las siguientes disposiciones:

- Se **incluirá** el acápite 5.1.5 del numeral 3.1, de las Bases integradas definitivas, lo siguiente:

“5.1.5 Listado de distribución de los teléfonos por sedes a nivel nacional.

Locales	Teléfonos físicos	teléfonos analógicos	Softphone
Lima	120	144	1051
Iquitos	7		11
Huancayo	25		15
Arequipa	19		16
Piura	17		17
Puno	16		12
Trujillo	6		15
Cuzco	15		13
total:	225	144	1150

- Se **dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las bases o informe técnico que se oponga a la disposición prevista en el párrafo anterior.

3.2. Resumen Ejecutivo

De la revisión del Resumen Ejecutivo de las Actuaciones Preparatorias (Servicios), se indica que el requerimiento objeto de la presente contratación tiene una versión, tal como se aprecia a continuación:

2. INFORMACIÓN SOBRE EL REQUERIMIENTO						
2.1	DATOS DEL REQUERIMIENTO	Documento de requerimiento	S/C N° 2023-03448	Fecha de recepción	2023-11-24	
2.2	MODIFICACIONES EFECTUADAS AL REQUERIMIENTO POR PARTE DEL ÁREA USUARIA	Fecha de la segunda versión		De oficio	Con motivo de observaciones	
		Fecha de la tercera versión		De oficio	Con motivo de observaciones	
		Fecha de la cuarta versión		De oficio	Con motivo de observaciones	
		Fecha de la quinta versión		De oficio	Con motivo de observaciones	

Sin embargo, de la revisión de la documentación remitida por la Entidad a esta Dirección, se advierte que la misma no ha precisado en el Resumen Ejecutivo todas las versiones del Requerimiento.

Con relación a ello, la Entidad mediante el Informe N° 0200-2024-ADM110-N¹², indicó lo siguiente:

“Respecto al numeral 1, de acuerdo con nuestra organización interna del Banco, un requerimiento es solicitado por el área usuaria a través de una Solicitud de Compra (S/C) que es generada mediante nuestro sistema Integrador de Servicios Administrativos (INSAD) al cual se adjunta los informes que contienen los Términos de Referencia (TDR), Especificaciones Técnicas (EETT), Requisitos de Calificación (RC), Informe de Sustento Técnico y otros.

¹² Registrado mediante Expediente N° 2024-0095937, de fecha 18 de julio de 2024.

A nuestro entender, en el formato de Resumen Ejecutivo, en el numeral 2. Información del Requerimiento, en el campo 2.1 “Datos del Requerimiento” solicita un documento de requerimiento y su fecha de recepción. Por lo que, se consideró consignar el número de la Solicitud de compra (S/C N° 2023-03448) y su fecha de recepción (2023-11-24), mas no consignar los números de los informes que contiene los TDR y RC.

Cuando existe más de una versión a los informes TDR y RC para una Indagación de Mercado, siempre en el memorando de solicitud de aprobación del Expediente de Contratación se consignan el número de documento de los informes finales.

Por lo expuesto, se adjunta al presente informe el Resumen Ejecutivo subsanando la observación presentada por el OSCE, considerando los números de los informes (TDR y RC) que fueron utilizados durante los actos preparatorios” (El subrayado y resaltado es nuestro).

De esta manera, la Entidad remitió el Resumen Ejecutivo subsanando, considerando los números de los informes (TDR y RC) que fueron utilizados durante los actos preparatorios.

En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de Bases, se implementarán las disposiciones siguientes:

- Se **Publicará** el Resumen Ejecutivo de las Actuaciones Preparatorias (Servicios) subsanado, remitido por la Entidad mediante Informe N° 0200-2024-ADM110-N.
- Se **dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las bases o informe técnico que se oponga a la disposición prevista en el párrafo anterior.

3.3. Requisitos de presentación obligatoria

De la revisión del acápite 7.8 del numeral 3.1 de las Bases integradas, se aprecia que la Entidad consignó lo siguiente:

*“7.8. Documentos **de presentación obligatoria**
(...)*

i. Carta oficial de compromiso del fabricante, distribuidor o en caso sea propio el proveedor autorizado en el país de los equipos en la que garantice al proveedor el aprovisionamiento de licencias, software de propósito específico. En caso el proveedor cuente con solución o nube propia será válido la carta de compromiso y/o declaración jurada, que confirme y garantice el aprovisionamiento de licencias, software de propósito específico.

ii. Carta del fabricante o distribuidor oficial autorizado en el país, acreditando que el proveedor está autorizado a brindar el servicio solicitado en las presentes Bases, tales como instalación, configuración y soporte técnico. En caso el proveedor cuente con

solución o nube propia será válido la carta de compromiso y/o declaración jurada, que confirme que está autorizado a brindar los equipos/servicios solicitados en las presentes Bases, tales como instalación, configuración y soporte técnico.

iii. Relación y currículum no documentado, del personal propuesto por el proveedor. Deberá utilizar el FORMATO A para cada personal propuesto, el cual deberá ser firmado por el representante legal de la empresa y tendrá carácter de declaración jurada.

(...)” (El subrayado es nuestro).

De esta manera, se advierte que la Entidad señaló en el requerimiento, la presentación de “documentos de presentación obligatoria”; sin embargo, a fin de evitar confusión entre los potenciales postores y considerando que dicha documentación se ha requerido en el numeral 2.3 del Capítulo II para perfeccionar el contrato; corresponde adecuar dicho título.

En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de Bases, se implementarán las disposiciones siguientes:

- Se **adecuará** en el acápite 7.8 del numeral 3.1 de las Bases integradas definitivas, lo siguiente:

“7.8. Documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato.
(...)”

- Se **dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las bases o informe técnico que se oponga a la disposición prevista en el párrafo anterior.

3.4. Descripción y cantidad del servicio a contratar:

De la revisión del acápite 5.1 del numeral 3.1 de las Bases integradas, se aprecia que la Entidad consignó lo siguiente:

“5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar.

El proveedor debe presentar en su propuesta, *a todo costo, lo siguiente:*

- Central Telefónica PBX en nube.
- (...)
- (...)

*En esta descripción se detalla en términos generales los servicios primordiales para satisfacer la necesidad del BCRP, **de no ofertar los requerimientos indicados, se dará por no presentada la propuesta**” (El subrayado es nuestro).*

Al respecto, las Bases estándar aplicables a la presente convocatoria disponen que, en caso se determine que adicionalmente a la declaración jurada de cumplimiento de los términos de referencia, el postor deba presentar algún otro documento para acreditar algún componente de los términos de referencia, la Entidad debe precisar la documentación que servirá para acreditar el cumplimiento de algún componente de los términos de referencia que la entidad considere pertinente; asimismo, debe precisar con claridad qué componente de los términos de referencia serán acreditados. Además, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la declaración jurada de cumplimiento de los términos de referencia y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento.

De lo expuesto, se advierte que la Entidad señaló en el requerimiento, que el proveedor debe presentar en su propuesta, a todo costo, los términos de referencia indicados en el acápite 5.1 de los Términos de referencia.; no obstante, a fin de evitar confusión entre los potenciales postores y considerando que dicha documentación no ha sido precisada en los documentos de admisión y/o para perfeccionar el contrato del Capítulo II; se entiende que la misma, debe ser tomada en cuenta por los postores para presentar su oferta económica; por lo que corresponde adecuar dicho título.

Asimismo, en la misma línea del párrafo precedente, se suprimirá el extremo “*de no ofertar los requerimientos indicados, se dará por no presentada la propuesta*”, toda vez que, ello causaría confusión entre los potenciales postores haciéndoles suponer que deben acreditar con documentación adicional al Anexo N° 3 -Declaración jurada de cumplimiento de términos de referencia-, los términos de referencia del acápite 5.1 de los términos de referencia.

En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de Bases, se implementarán las disposiciones siguientes:

- Se **adecuará** en el acápite 5.1 del numeral 3.1 de las Bases integradas definitivas, lo siguiente:

“5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar:

~~*El proveedor debe presentar en su*~~ *La* propuesta ~~*del postor debe incluir*~~, a todo costo, lo siguiente:

- Central Telefónica PBX en nube.
- (...)
- (...)

En esta descripción se detalla en términos generales los servicios primordiales para satisfacer la necesidad del BCRP, ~~de no ofertar los requerimientos indicados, se dará por no presentada la propuesta.~~”

- Se **deberá tener en cuenta que**¹³ en tanto las condiciones establecidas en el acápite 5.1 del numeral 3.1 de las Bases integradas definitivas forman parte del requerimiento, ésta se entenderá acreditada para la presentación de ofertas mediante la presentación de la Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección (Anexo N° 3).
- Se **dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las bases o informe técnico que se oponga a la disposición prevista en el párrafo anterior.

3.5. Personal reemplazado

De la revisión del acápite 5.6.2 del numeral 3.1 de las Bases integradas, se aprecia que la Entidad consignó lo siguiente:

*“5.6.2 Soporte técnico
(...)
Se deberá contar con dos (02) técnicos con el perfil indicado en el numeral 6.2.2 (Personal Técnico de Soporte). Estos brindarán el servicio de soporte técnico durante todo el periodo del contrato, por lo que se debe entregar al BCRP, la nómina respectiva y las actualizaciones que puedan efectuarse a esta, durante la vigencia del contrato. Las actualizaciones a la nómina sólo podrán ser realizadas con personal que **cumpla con las calificaciones profesionales similares o superiores a las del personal reemplazado,** y previa conformidad del BCRP. Para la solución ofertada obligatoriamente los dos técnicos deberán haber formado parte del proceso de implementación” (El subrayado es nuestro).*

Al respecto, la Dirección Técnica Normativa del OSCE, a través de sus opiniones¹⁴, aclaró que el contratista puede efectuar el reemplazo de uno o más personal, siempre y cuando el reemplazo propuesto reúna iguales o superiores características a las previstas en las bases para el personal a ser reemplazado, esto es, que el personal que cubra el reemplazo (personal ofertado inicialmente) deberá tener el perfil mínimo requerida en las Bases.

En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de Bases, se implementarán las disposiciones siguientes:

- Se **adecuará** en el acápite 5.6.2 del numeral 3.1 de las Bases integradas definitivas, lo siguiente:

*“5.6.2 Soporte técnico
(...)
Se deberá contar con dos (02) técnicos con el perfil indicado en el numeral 6.2.2*

¹³ Resulta pertinente precisar que, la presente disposición deberá ser considerada en la etapa correspondiente, no requiriendo su implementación y/o integración en las Bases Integradas definitivas.

¹⁴Opiniones N° 252-2017/DTN y N° 204-2018/DTN.

(Personal Técnico de Soporte). Estos brindarán el servicio de soporte técnico durante todo el periodo del contrato, por lo que se debe entregar al BCRP, la nómina respectiva y las actualizaciones que puedan efectuarse a esta, durante la vigencia del contrato. Las actualizaciones a la nómina sólo podrán ser realizadas con personal que cumpla con las calificaciones profesionales ~~similares o superiores a las del personal reemplazado~~ del perfil mínimo requerido en las Bases para el personal a ser reemplazado, y previa conformidad del BCRP. Para la solución ofertada obligatoriamente los dos técnicos deberán haber formado parte del proceso de implementación”.

- Se **dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las bases o informe técnico que se oponga a la disposición prevista en el párrafo anterior.

3.6. Actividades y/o funciones del personal

Al respecto, las Bases estándar aplicables a la presente contratación señalan que, en caso la Entidad haya requerido personal clave, esta debe detallar, entre otros, las actividades a desarrollar.

Ahora bien, de la revisión del acápite 6.2.2 del numeral 3.1 de los términos de referencia de las Bases integradas, se aprecia como personal de la presente contratación lo siguiente:

“6.2.2 Personal Especializado
Para implementación:
a. 1 Jefe de proyecto (personal clave)
(...)
b. Especialista en redes (01 persona)
(...)
c. Especialista de seguridad en nube (01 persona)
(...)
d. Para soporte durante la vigencia del servicio:
personal técnico de soporte (02 personas) Pueden ser los especialistas de la implementación
(...)” (El subrayado es nuestro).

Sin embargo, de lo precisado por la Entidad no se advierte que ésta haya detallado las actividades y/o funciones que desarrollará el personal requerido para la presente contratación.

Con relación a ello, la Entidad mediante el Informe N° 0305-2024-GTI220-N¹⁵, indicó lo siguiente:

“Las actividades a desarrollar del personal clave, especialistas y personal de soporte que estará involucrado en la implementación y durante la vigencia del contrato, que corresponde al numeral 6.2.2 del capítulo 3 de las bases integradas, (...)”

¹⁵ Registrado mediante Expediente N° 2024-0103375, de fecha 7 de agosto de 2024.

a. Jefe de proyecto:

- *Desarrollar el plan de trabajo detallado.*
- *Supervisar los tiempos establecidos para el cumplimiento de las actividades y asegurar la adherencia a los plazos.*
- *Presentar los avances en cada etapa de la implementación.*
- *Asignar las tareas y responsabilidades para cada parte.*
- *Asegurar que se cuente con todos los recursos necesarios para la implementación.*
- *Identificar las aplicaciones y establecer la interoperabilidad con Microsoft del BCRP.*
- *Presentar los avances y los entregables al final de la etapa de implementación.*
- *Cierre de proyecto de implementación.*

b. Especialista en redes:

- *Desarrollo de la configuración e integración con los equipos de red Lan del BCRP asegurando una conectividad eficiente y segura.*
- *Instalar los equipos físicos.*
- *Instalación de las conexiones.*
- *Configuración de los equipos SBC (session border controller) para garantizar la calidad y seguridad de las telecomunicaciones.*
- *Configuración de los equipos switches asegurando su rendimiento y disponibilidad.*
- *Configurar la central en nube a nivel de sistema.*
- *Configurar la central en nube con la información de usuarios.*
- *Apoyar en la interoperabilidad con MS teams.*
- *Realizar pruebas y ajustes de red para optimizar el rendimiento y solucionar problemas.*
- *Diseñar las trazabilidades y topología.*
- *Presentar los entregables o los documentos de arquitectura de red y las configuraciones realizadas para referencias futuras y soporte.*

c. Especialista de seguridad en nube:

- *Análisis y desarrollo de la configuración de los equipos de seguridad, asegurando que cumplan con las políticas y estándares del BCRP.*
- *Configuración y gestión del firewall de nube para proteger la infraestructura de red contra amenazas y coordinar con el personal de seguridad de la información para las configuraciones.*
- *Configuración de los equipos de borde para la encriptación de datos garantizando la confidencialidad y seguridad de la información.*
- *Configuración y gestión de VPN para los accesos remotos seguros, en caso corresponda.*
- *Monitorización y respuesta a incidentes de seguridad en la nube.*
- *Presentar los entregables de análisis de encriptación y configuración que pida el departamento de seguridad de la información y ciberseguridad.*

d. Personal técnico de soporte:

- *Brindar la atención inmediata y eficiente ante averías del servicio, asegurando la pronta solución de problemas.*
- *Generación de ticket para asignación de averías, modificación o requerimientos de servicio, asegurando una gestión efectiva del flujo de trabajo.*
- *Brindar soporte nivel I, resolviendo incidencias comunes y escalando problemas más*

complejos a niveles superiores.

- Realizar acciones de soporte correctivo de los sistemas y equipos acorde a los incidentes reportados.*
- Realizar el seguimiento de los casos generados e informar al BCRP el estatus de los tickets generados.*
- Proporcionar capacitación y asistencia técnica a los usuarios finales.*
- Presentar en los informes los tickets y atenciones de los casos reportados por el BCRP.*
- Atención de soporte 24/7 incluyendo fines de semana y feriados” (El subrayado es nuestro).*

De esta manera, se aprecia que la Entidad detalló las actividades y/o funciones que desarrollará el personal requerido para la presente contratación; motivo por el cual, debe precisarse en las Bases.

En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de Bases, se implementarán las disposiciones siguientes:

- Se **adecuará** en el acápite 6.2.2 del numeral 3.1 de los términos de referencia de las Bases integradas definitivas, según lo siguiente:

6.2.2 Personal Especializado

Para implementación:

*a. **1 Jefe de proyecto (personal clave)***

(...)

Actividades a desarrollar:

- Desarrollar el plan de trabajo detallado.*
- Supervisar los tiempos establecidos para el cumplimiento de las actividades y asegurar la adherencia a los plazos.*
- Presentar los avances en cada etapa de la implementación.*
- Asignar las tareas y responsabilidades para cada parte.*
- Asegurar que se cuente con todos los recursos necesarios para la implementación.*
- Identificar las aplicaciones y establecer la interoperabilidad con Microsoft del BCRP.*
- Presentar los avances y los entregables al final de la etapa de implementación.*
- Cierre de proyecto de implementación.*

2.

*b. **Especialista en redes (01 persona)***

(...)

Actividades a desarrollar:

- Desarrollo de la configuración e integración con los equipos de red Lan del BCRP asegurando una conectividad eficiente y segura.*
- Instalar los equipos físicos.*
- Instalación de las conexiones.*

- Configuración de los equipos SBC (session border controller) para garantizar la calidad y seguridad de las telecomunicaciones.
- Configuración de los equipos switches asegurando su rendimiento y disponibilidad.
- Configurar la central en nube a nivel de sistema.
- Configurar la central en nube con la información de usuarios.
- Apoyar en la interoperabilidad con MS teams.
- Realizar pruebas y ajustes de red para optimizar el rendimiento y solucionar problemas.
- Diseñar las trazabilidades y topología.
- Presentar los entregables o los documentos de arquitectura de red y las configuraciones realizadas para referencias futuras y soporte.

c. Especialista de seguridad en nube (01 persona)

(...)

Actividades a desarrollar:

- Análisis y desarrollo de la configuración de los equipos de seguridad, asegurando que cumplan con las políticas y estándares del BCRP.
- Configuración y gestión del firewall de nube para proteger la infraestructura de red contra amenazas y coordinar con el personal de seguridad de la información para las configuraciones.
- Configuración de los equipos de borde para la encriptación de datos garantizando la confidencialidad y seguridad de la información.
- Configuración y gestión de VPN para los accesos remotos seguros, en caso corresponda.
- Monitorización y respuesta a incidentes de seguridad en la nube.
- Presentar los entregables de análisis de encriptación y configuración que pida el departamento de seguridad de la información y ciberseguridad.

d. Para soporte durante la vigencia del servicio:

personal técnico de soporte (02 personas) Pueden ser los especialistas de la implementación

(...)

Actividades a desarrollar:

- Brindar la atención inmediata y eficiente ante averías del servicio, asegurando la pronta solución de problemas.
- Generación de ticket para asignación de averías, modificación o requerimientos de servicio, asegurando una gestión efectiva del flujo de trabajo.
- Brindar soporte nivel 1, resolviendo incidencias comunes y escalando problemas más complejos a niveles superiores.
- Realizar acciones de soporte correctivo de los sistemas y equipos acorde a los incidentes reportados.
- Realizar el seguimiento de los casos generados e informar al BCRP el estatus de los tickets generados.
- Proporcionar capacitación y asistencia técnica a los usuarios finales.

- Presentar en los informes los tickets y atenciones de los casos reportados por el BCRP.
- Atención de soporte 24/7 incluyendo fines de semana y feriados”

- Se **dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las bases o informe técnico que se oponga a la disposición prevista en el párrafo anterior.

4. CONCLUSIONES

En virtud de lo expuesto, este Organismo Técnico Especializado ha dispuesto:

4.1 Se procederá a la integración definitiva de las Bases a través del SEACE, en atención a lo establecido en el artículo 72 del Reglamento.

4.2 Es preciso indicar que contra el pronunciamiento emitido por el OSCE no cabe interposición de recurso administrativo alguno, siendo de obligatorio cumplimiento para la Entidad y los proveedores que participan en el procedimiento de selección.

Adicionalmente, cabe señalar que, las disposiciones vertidas en el pliego absolutorio que generen aclaraciones, modificaciones o precisiones, priman sobre los aspectos relacionados con las Bases integradas, salvo aquellos que fueron materia del presente pronunciamiento.

4.3 Una vez emitido el pronunciamiento y registrada la integración de Bases definitivas por el OSCE, corresponderá al comité de selección **modificar** en el cronograma del procedimiento, las fechas del registro de participantes, presentación de ofertas y otorgamiento de la buena pro, teniendo en cuenta que, entre la integración de Bases y la presentación de propuestas no podrá mediar menos de siete (7) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la publicación de las Bases integradas en el SEACE, conforme a lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento.

4.4 Finalmente, se recuerda al Titular de la Entidad que el presente pronunciamiento no convalida extremo alguno del procedimiento de selección.

Jesús María, 8 de agosto de 2024

Código: 6.1, 7.8, 12.5, 12.6 y 14.1