

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 13 de Abril del 2023

INFORME TEC PREVIO EVALUACION DE SW N° 000006-2023-OTI-

1. NOMBRE DEL ÁREA

Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

Equipo de OTI

3. FECHA

13 de abril de 2023

4. ANTECEDENTE

El presente informe se ha elaborado sobre la base del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM Reglamento de la Ley N° 28612 - Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.

Mediante proceso de Licitación Pública N° 0006-2008, INDECOPI se adquirió una Central Telefónica IP ALCATEL LUCENT OMNIPCX ENTERPRISE con 468 Terminales telefónicos modelo IP Touch 4018/4038/4068, IP Media Gateways y la plataforma de gestión y administración del Omnivista, los cuales se encuentran interconectados a la red de comunicación institucional, permitiendo de esta manera facilitar la comunicación con las ORIs, OLIIs e ILN y a su vez facilitar la atención telefónica a los usuarios externos.

Mediante Resolución de la Gerencia de Administración y Finanzas N° 576-2010-INDECOPI/GAF, de 29 de diciembre de 2010, se aprobó la estandarización de los siguientes componentes por un periodo de cuatro años:

- Licencias Alcatel Lucent, componente que permite habilitar los anexos en la central telefónica en INDECOPI CENTRAL, ILN, ORIs y OLIIs.
- Licencias Genesys (Contact Center), componente que permite habilitar los servicios de voz y mensajería a los agentes del SAC.

Mediante Resolución N° 465-2011-INDECOPI/GAF, de 27 de diciembre de 2011, la Gerencia de Administración y Finanzas aprobó la estandarización de la infraestructura preexistente de la Central Telefónica Alcatel - Lucent que posee el Indecopi (01 CENTRAL TELEFONICA OMNIPCX y 14 IP MEDIA GATEWAY ORIS E ILN), y estableció la vigencia de dicha estandarización por un periodo de tres años.

Mediante Resolución N° 133-2015-INDECOPI/GAF, de 25 de mayo de 2015, la Gerencia de Administración y Finanzas aprobó la estandarización de Teléfonos IP Alcatel Lucent y Licencias Alcatel Lucent., y estableció la vigencia de dicha estandarización por un periodo de tres años.

Mediante Resolución N° 098-2017-INDECOPI/GAF, de 29 de mayo de 2017, la Gerencia de Administración y Finanzas aprobó la estandarización del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de la central telefónica Alcatel Lucent del Indecopi, y estableció la vigencia de dicha estandarización por un periodo de tres años.

Asimismo, mediante Resolución N° 029-2020-GAF/ INDECOPI, de 11 de mayo de 2020, la Gerencia de Administración y Finanzas aprobó la estandarización de los componentes de hardware y software (licencias) y servicios complementarios (actualización, virtualización, soporte y mantenimiento) de la central telefónica IP Alcatel Lucent, y estableció la vigencia de dicha estandarización por un periodo de tres años.

5. JUSTIFICACIÓN

La Oficina de Tecnologías de la Información es la encargada de administrar y mantener operativos los ambientes de producción de los sistemas informáticos del INDECOPI.

El Indecopi está comprometido con las mejoras en la atención a los usuarios, así como mejorar la productividad y proactividad en las funciones de los colaboradores con la ciudadanía, especialmente en la atención telefónica, es por ello que requiere dotar de herramientas que permitan al usuario brindar una mejor atención a las consultas de los usuarios externos e internos, a través de un anexo virtual móvil, así como garantizar el soporte y asistencia técnica para dar continuidad operativa a la central telefónica, garantizando así las comunicaciones institucionales y la atención a los ciudadanos

6. ALTERNATIVAS

No aplica.

Tenemos una infraestructura de hardware y software pre-existente, lo que se desea es la continuidad operativa de los servicios que brinda la entidad. Estos servicios han sido construidos utilizando hardware y software Alcatel Lucent. Se requiere contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de la central telefónica Alcatel Lucent del indecopi.

7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

De acuerdo a lo indicado en el numeral 6, no aplica una comparación.

8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO BENEFICIO

De acuerdo a lo indicado en el numeral 6, no aplica una comparación.

9. CONCLUSIONES

Indecopi cuenta con hardware y software (licencias) del Fabricante Alcatel Lucent de su central telefónica, cuyos mantenimientos requieren de la intervención de mano técnica especializada en la marca Alcatel Lucent, cambios de repuestos (hardware) de la marca Alcatel Lucent y demás configuración necesaria del fabricante para garantizar la funcionalidad de la central telefónica Alcatel Lucent; siendo que es la única manera, a partir de la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de la central telefónica Alcatel Lucent del Indecopi, de evitar cualquier desperfecto o fallas en la central telefónica y garantizar su operatividad y continuidad; asimismo, resulta imprescindible que la central telefónica se encuentre operativa a fin de que nos permita seguir brindando los servicios que ofrece el Indecopi a la ciudadanía.

10. FIRMAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Claudel Helder Dominguez Fernández Unidad de Operaciones y Soporte de Tecnologías de la Información	Enith Giancaro Matías Herrera Jefa de la Unidad de Operaciones y Soporte de Tecnologías de la Información(e) Hernán Urrutia Lerma Unidad de Operaciones y Soporte de Tecnologías de la Información	Saúl Enrique Vásquez Arteaga Jefe de Tecnologías de la Información