

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código : 20601346622

Fecha de envío : 02/01/2025

Nombre o Razón social : NEW IP SOLUTIONS S.A.C.

Hora de envío : 15:56:41

**Consulta:** Nro. 1

**Consulta/Observación:**

Entendiendo que la necesidad es un sistema de callcenter para la atención telefónica, no sería necesario el soporte para chat y webmeeting. Confirma que no es necesario soporte para chat en vivo y webmeeting.

**Acápite de las bases :** Sección: Específico **Numeral:** 7 **Literal:** 7.1 **Página:** 20

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que son necesarios para comunicación interna

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Confirmar que se requiere almacenamiento de grabaciones y reportes por todo el periodo contratado (12 meses).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por todo el periodo contratado, la Secretaría Técnica puede solicitar al proveedor copia de grabaciones y reportes.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Para asegurar la seguridad en la conexión de los usuarios, confirmar que se requiere autenticación de doble factor para el inicio de sesión en la plataforma de callcenter de manera obligatoria.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El requerimiento es que la plataforma de Call Center Cloud tenga las seguridades necesarias para proteger las comunicaciones entre los dispositivos finales. La tecnología a utilizar la define el proveedor.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Confirmar que se requiere que la plataforma soporte tecnología Webrtc para la conexión de los agentes

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El requerimiento que la plataforma debe permitir a los agentes conectarse a los sistemas de Call Center Cloud desde un navegador web, el cual debe estar soportado por los navegadores mas comerciales a elección del proveedor, puede ser Microsoft Edge o Google Chrome.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Confirmar que se requiere historial de reportería por todo el periodo contratado (12 meses).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por todo el periodo contratado, la Secretaría Técnica puede solicitar al proveedor copia de grabaciones y reportes.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Confirmar que se requiere almacenamiento de grabación de llamadas por todo el periodo contratado (12 meses).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por todo el periodo contratado, la Secretaría Técnica puede solicitar al proveedor copia de grabaciones y reportes.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Considerando que el requerimiento hace referencia a un sistema de callcenter para atención telefónica, confirmar que no es necesario atención por chat en vivo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que son necesarios para comunicación interna.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Confirmar que se requiere supervisión de agentes en las siguientes modalidades: Escucha telefónica, susurro telefónico , Intervención telefónica y supervisión de monitor del agente.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Confirmado.

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

null



Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Confirmar que no es necesario ni chat ni video entre agentes considerando que los agentes se encuentran presencialmente en las oficinas de la entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que son necesarios para comunicación interna, algunos hacen trabajo remoto.

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

null

Entidad convocante :PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura :AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Confirmar que en el monitor en tiempo real de la campaña se requiere KPI's importantes de gestión como TMO, TME, Nivel de Servicio, Listado de llamadas en espera, Listado de llamadas abandonadas, así como alertas sonoras para diversos fines.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los KPI's mínimos necesarios son los que se muestran en el TDR, pudiendo aumentar algunos otros de acuerdo a su importancia.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Confirmar que en la consola de agente se requiere también contadores de Llamadas en Espera (de las colas a las cuales pertenece) así como el total de llamadas atendidas en el día.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los mínimos necesarios son los que se muestran en el TDR en el perfil del agente.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Confirmar que como parte de la capacitación se debe incluir certificación oficial de la solución de callcenter brindada para todos los participantes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.7 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los mínimos necesarios son los que se muestran en el TDR.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Considerando que la lista de proveedores con concesión para el servicio de telefonía fija brindada por el MTC es muy reducida y que el fin principal de la contratación es el sistema de callcenter, agradeceré confirmar que se aceptarán proveedores con permiso de comercialización brindado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 8      Literal: 8      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La consulta no tiene sustento respecto a si el permiso de comercialización es suficiente para acreditar la capacidad legal del postor. El postor debe acreditar su capacidad legal según lo indicado en el numeral 8 de los TDR.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20601346622	Fecha de envío :	02/01/2025
Nombre o Razón social :	NEW IP SOLUTIONS S.A.C.	Hora de envío :	15:56:41

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Agradeceré confirmar que se aceptará servicios relacionados como Licencias de soluciones de call y contact center, así como servicios de implementación de soluciones de call y contact center.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 9 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aceptará.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	20:50:42

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Con relación al requerimiento establecido en los términos de referencia, específicamente el punto 7.2 de la hoja 22, que señala:

"La solución deberá ser capaz de integrarse con sistemas externos de bases de datos a través de APIs para la automatización del flujo de atención a los fonavistas a través del IVR."

Solicitamos, de favor brinden las siguientes aclaraciones:

Estructura del IVR: Favor de proporcionar una descripción detallada de la estructura y lógica del IVR que deberá integrarse, incluyendo:

Cantidad de niveles o menús jerárquicos requeridos.

Detalle de las opciones del menú y flujos asociados.

Confirmar si se requiere funcionalidad de Texto a Voz (Text-to-Speech, TTS) para la lectura dinámica de información obtenida de las bases de datos

Alcance del Desarrollo: Indicar si el desarrollo e implementación de la automatización del IVR debe estar completamente operativo y validado como parte de los entregables iniciales para la aceptación de la solución, o si se manejará como una actividad posterior bajo los acuerdos de soporte técnico, con un alcance definido.

Especificaciones Técnicas de Integración:

Precisar si la integración con las bases de datos será mediante conexión directa (indicando los motores soportados, como SQL Server, MySQL, PostgreSQL, etc.) o si se realizará exclusivamente mediante APIs.

Indicar los requisitos de autenticación y protocolos de comunicación esperados (e.g., REST, SOAP, etc.).

Tiempos de Desarrollo: Considerando que la complejidad y el tamaño del IVR pueden impactar significativamente los tiempos de implementación, agradeceremos se indique:

Plazos estimados para cada etapa del desarrollo del IVR (análisis, diseño, pruebas e implementación).

Si existe flexibilidad en los plazos inicialmente establecidos, dado que, en función de la dimensión del IVR, los tiempos podrían ser superiores a lo proyectado

, por lo que en caso de que el desarrollo del IVR requiera mayor esfuerzo técnico o tiempo del previsto, sugerimos que dicho componente sea manejado como una actividad dentro del soporte técnico, con un alcance claramente definido, para no comprometer los plazos generales del proyecto.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: 7.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Tomar en cuenta el plazo de implementación del servicio es de 30 días calendario. No se puede dar una descripción detallada de la estructura lógica del IVR ya que dicha estructura es de propiedad intelectual de la entidad: La información técnica para la implementación se entregará al proveedor ganador de la buena pro.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	20:50:42

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Favor de indicar cuales son los tiempos para la entrega y activación del proyecto ya que ello no se observa en el tdr, adicional indicar si dichos tiempos consideran la entrega del desarrollo del IVR automatizado.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: 7.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 6 de los TDR se indica el plazo máximo de instalación y configuración del servicio que es de 30 días calendarios.

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

null



Entidad convocante :PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura :AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 009-2019-OSCE/CD, se considerará que las absoluciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la Entidad se limite a señalar en el Pliego frases como: "Ceñirse a lo establecido en las Bases", "El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento" entre otras. Es así que, en atención a lo señalado, solicitamos a la Entidad confirmar que todas las respuestas que brinde a las consultas y observaciones que efectúen los participantes se encontrarán debidamente sustentadas; siendo que el no cumplir con lo indicado anteriormente constituiría una vulneración a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podría devenir en una elevación por parte de los participantes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP 1 Y 2 Literal: . Página: .

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

La absolución de las consultas están debidamente motivadas.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Con la finalidad de tener una correcta contabilización del plazo de prestación del servicio y evitar confusiones y diversas interpretaciones, se solicita a la entidad confirmar que el plazo de 12 meses será contabilizado a partir de la fecha de activación del servicio.

Resulta importante tener en cuenta que desde el momento en que el Contratista active el servicio y/o culmine con la implementación del servicio, ya se encuentra brindando el servicio a favor de la Entidad, respecto del cual recibe el pago correspondiente por parte de la Entidad contratante.

Siendo así se solicita modificar el presente numeral y todos los que contienen el plazo de prestación de servicio en atención a lo expuesto, tal como en el numeral 5 del 3.1 ¿Términos de Referencia¿.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El plazo del cómputo del servicio se realiza conforme a lo establecido en el numeral 5 de los TDR.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que en caso se requiera la realización de cualquier trabajo de implementación que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias; así como todos los accesos que correspondan, teniendo a su cargo la responsabilidad de gestionar las autorizaciones de ingreso necesarias, de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de instalación y de brindar los servicios que correspondan para la instalación del servicio y los equipos que lo compongan.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La Entidad dará las facilidades necesarias para todo trabajo que deba realizarse y que corresponda a la ejecución del servicio materia del presente procedimiento de selección.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Teniendo en consideración que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites "Documentos para la admisión de la oferta", solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral materia de consulta, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1 Literal: . Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es correcto.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Consultamos a la entidad si es necesario incluir como parte de la documentación de presentación obligatoria para la oferta, la topología a implementar o un diagrama de la arquitectura de la red o infraestructura que será utilizada para la prestación de los servicios. En nuestro entendimiento, esta información resulta indispensable para que la Entidad pueda en la fase de ejecución constatar que los prestadores del servicio no se valdrán de empresas terceras en la ejecución de prestaciones esenciales. De este modo, se podrá identificar si existe un intento de encubrir empresas impedidas o inhabilitadas, como mecanismo para eludir las sanciones impuestas por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1 Literal: . Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es necesario la presentación de la documentación materia de su consulta. Como clientes se han emitido los TDR que son los requisitos mínimos para la contratación y uso del servicio, la tecnología de cómo brinda el servicio el proveedor, no es requisito indispensable para el cliente.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Se solicita a la Entidad confirmar que cualquier documentación, certificación y/o documentación técnica solicitada en las presentes Bases Administrativas, podrá ser presentado en su idioma original, sin necesidad de adjuntar a la oferta ninguna traducción. Ello en estricta aplicación de los principios de Eficacia y Eficiencia regulados en el numeral f) del artículo 2° del TUO de la Ley de Contrataciones con el Estado, según el cual se establece que se debe priorizar estos principios sobre la realización de formalidades no esenciales, garantizando la efectiva y oportuna satisfacción de los fines públicos para que tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de las personas, así como del interés público, bajo condiciones de calidad y con el mejor uso de los recursos públicos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1 Literal: . Página: 16

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se exigirá lo dispuesto en el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Teniendo en consideración que el objeto de la convocatoria es único para todos los postores, solicitamos a la Entidad se sirva completar el texto del Anexo 3, correspondiente a la declaración jurada de cumplimiento de los términos de referencia, ello para evitar distintas interpretaciones entre los postores. En caso no admita lo requerido, favor de confirmar que se deberá ingresarse únicamente el siguiente texto, es decir: ofrece el servicio de: ¿SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD¿

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: anexo 3 Literal: . Página: 38

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Bastará con consignar el nombre del servicio "Servicio de Call Center Cloud"

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Teniendo en consideración que el plazo del servicio es único para todos los postores, solicitamos a la Entidad se sirva completar el texto del Anexo 4, correspondiente al plazo del servicio, ello para evitar distintas interpretaciones entre los postores. En caso no admita lo requerido, favor de confirmar que se deberá ingresarse únicamente el plazo de prestación del servicio (Página 14), es decir ¿(12 meses)".

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: anexo 4 Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El plazo de prestación del servicio a consignar en el Anexo N° 04 será consignado por el postor, no deberá ser diferente a lo señalado en el numeral 5 del Capítulo III de las Bases.

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

null



Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establecen que "La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato", agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.4. del Capítulo II - Del Procedimiento de selección, de las Bases integradas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: . Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es correcto, para el perfeccionamiento del Contrato se exigirán los documentos señalados en el numeral 2.4 del Capítulo II de las Bases.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la garantía requerida no será exigible en caso se presente alguna de las excepciones previstas en el artículo 152° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: a Página: 17

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es correcto.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

**Observación: Nro. 27**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos confirmar que en la Carta fianza de Garantía de fiel cumplimiento del contrato se utilizará la razón social será: ¿PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625¿ , la nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1, y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 2.4    **Literal:** a    **Página:** 17

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Los datos a consignar están escritos en el numeral 1.1 Entidad Convocante, del Capítulo I Generalidades, de la Sección Específica.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Una vez finalizado el contrato, solicitamos a la Entidad precisar el plazo dentro del cual devolverá la garantía de fiel cumplimiento que haya sido presentada en cumplimiento del requerimiento indicado en las Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: a Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La devolución de la garantía de fiel cumplimiento se realizará en un breve plazo, una vez que se haya determinado que no hay obligaciones pendientes por parte del proveedor.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Se evidencia que la estructura de costos señalado en el literal j) del numeral objeto de observación, contendría la misma información que el detalle de precios unitarios consignados en el literal i). En ese sentido, se requiere se precise cuál de estos dos documentos deberá ser presentado, con la finalidad de no exigir dos documentos distintos con el mismo contenido.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: j Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el primer acápite de la nota importante, del anexo 6 "Precio de la Oferta" se establece la obligación del postor ganador de la buena pro de presentar el detalle de precios unitarios. En el presente caso, la unidad de medida del precio unitario es "mes".

En lo que se refiere a la estructura de costos, en la referencia 10, de la página 18, se indica que la estructura de costos, solo se incluye cuando resulte necesario, para identificar los costos de cada uno de los rubros que comprende la oferta, en el presente caso no aplica.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

En base a la consulta anterior, solicitamos a la Entidad que el documento que elija será presentado en formato libre.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: | Página: 18

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es correcto.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que la única documentación que estará a cargo del contratista a ser presentada será la de emitir el comprobante de pago correspondiente, siendo que el Informe del funcionario responsable, relativo a la conformidad de la prestación efectuada, deberá ser adjuntado al expediente de pago por la misma entidad no debiendo ser entregados por el contratista pues este no es quien los emite ni tampoco los tiene en su poder.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.6 Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es correcto.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que aceptará el ciclo de facturación que le asigne el postor ganador de la Buena Pro, el cuál será el más cercano a la fecha de activación del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.6 Literal: . Página: 19

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El proveedor del servicio, debe consignar, en su factura el periodo del servicio.

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

null



Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que una vez finalizado el plazo contractual, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde que es requerido por el contratista procederá a la devolución del total de los equipos que le hayan sido entregados y/o instalados bajo cualquier modalidad distinta a la venta (incluyendo equipos, accesorios, routers, switches y/o cualquier otro de propiedad del Contratista) sin más desgaste que el de su uso normal y diligente, aceptando que en caso de pérdida, deterioro o robo deberán asumir el costo de los mismos de acuerdo al monto que brinde el contratista en ese momento.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.6 Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La entidad solicita una solución cloud, es decir, no será requerida la instalación de equipamiento, puesto que ello será en el centro de operaciones del postor.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Solicitamos se confirme que, para la imputación de responsabilidades por la existencia de daños irreparables en los equipos, se evaluará previamente si esta deberá recaer sobre el contratista o sobre la Entidad, siendo que, de comprobarse que el referido daño fue originado por el uso negligente imputable al usuario, será la Entidad quien asuma los costos adicionales por la mencionada contingencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.6 Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La entidad solicita una solución cloud, es decir, no será requerida la instalación de equipamiento, puesto que ello será en el centro de operaciones del postor.

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

null

Entidad convocante :PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura :AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

En las Bases se indica que el "Postor" debe cumplir y ejecutar una serie de obligaciones. Al respecto, cabe precisar que de una lectura completa a las mismas, claramente se puede apreciar que dichas obligaciones hacen referencia a aquellas que deberá llevar a cabo el ganador de la buena pro que haya suscrito el Contrato, a quien se le denomina "Contratista", de conformidad al Anexo N° 1 ¿Definiciones del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. En ese sentido y a fin de que las Bases proporcionen información clara y coherente, solicitamos a la Entidad reemplazar el término "postor" por "contratista" únicamente en aquellos casos en los que efectivamente se haga alusión a las obligaciones que deberá cumplir el ganador de la buena pro durante la etapa de ejecución contractual

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: .

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

Página: 20

Análisis respecto de la consulta u observación:

Tomar en cuenta que al mencionar el POSTOR se esta refiriendo a las obligaciones que tendría que cumplir el ganador de la buena pro que vaya a suscribir el Contrato.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad aclarar si la bolsa de 16mil minutos mensuales a teléfonos móviles y fijos será para cada tipo de destinos, es decir 16mil minutos a cada uno.  
En caso de ser negativo, por favor solicitamos indicar la distribución correcta de minutos respecto a teléfonos móviles y fijos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

15,840 minutos a teléfonos móviles y 160 minutos a teléfonos fijos mensualmente.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

En relación al porcentaje de disponibilidad, solicitamos a la Entidad confirmar que el servicio podría verse afectado por causas externas ajenas al operador; supuesto en el cual la afectación del servicio deberá ser reportada a las centrales de atención con las que cuente El Contratista, a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: viñeta3 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En caso que el servicio se vea afectado por causas externas ajenas al Contratista, este debe informar mediante carta a la Unidad de Administración, sustentando con evidencias la causa de fuerza mayor o caso fortuito en el plazo de Ley.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad que en atención al Principio de Transparencia, donde resulta necesario establecer en forma clara y precisa los requerimientos, se precise que la documentación requerida sea entregada en un plazo de hasta 10 días calendarios posteriores al inicio del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4 Literal: . Página: 23

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El ganador de la buena pro podrá entregar la documentación requerida en el plazo de Ley.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad que en atención al Principio de vigencia tecnológica, toda documentación incluyendo los manuales, pueda ser entregado en mesa de partes virtual.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4 Literal: . Página: 23

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los documentos deben presentarse conforme se indica el numeral 2.5 de las Bases, sección específica.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente, para de este modo facilitar el seguimiento de la falla reportada.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5 Literal: . Página: 23

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma

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

null



Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Solicitar a la Entidad confirmar que el cómputo de plazo para la reparación/cambio será desde que contratista diagnostique la necesidad del cambio de equipo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5 Literal: 1er párraf Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El plazo para la reparación o reposición se contabilizará desde que el contratista diagnostique la necesidad del cambio de equipo, dicho plazo de diagnostico no deberá superar las dos horas.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el tiempo máximo de demora al que hacen referencia, se refiere a la generación de ticket de atención

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5 Literal: 3er párraf Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el tiempo de demora máximo de soporte de mesa de ayuda se contabiliza desde la generación del ticket de atención o similar.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el soporte técnico 24x7x365 será mediante los canales de atención con los que cuenta el Contratista, no siendo exactamente el término Mesa de Ayuda.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5 Literal: 3er párraf Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que no necesariamente el soporte lo debe brindar un ente denominado Mesa de partes si no la que cumpla la función de brindar soporte independientemente de su denominación.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Solicitamos se confirme que para la imputación de responsabilidades por la existencia de averías en el servicio (corte, caída o degradación del servicio), se evaluará previamente si estas deberán recaer sobre el contratista o sobre la Entidad, siendo que, de comprobarse que la referida contingencia fue originada por la Entidad o por un hecho ajeno a las partes (caso fortuito o fuerza mayor), no se generará ningún tipo de penalidad en contra del contratista ni se le imputará ningún incumplimiento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5 Literal: . Página: 23

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Con la finalidad de no superponer labores, se solicita a la entidad confirmar que las capacitaciones serán desarrolladas durante la ejecución contractual, dentro del horario de oficina.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7 Literal: . Página: 23

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

**Observación: Nro. 46**

**Consulta/Observación:**

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas el postor debe tener concesión para el servicio de telefonía fija brindado por el MTC.

Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2 de las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, se debe incluir el requisito de calificación referido a la habilitación cuando existan requisitos relacionados a la habilitación para llevar a cabo la actividad económica materia de la contratación.

En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al no incluir en la mencionada sección documentación referida a la acreditación de la capacidad legal para brindar el servicio materia de contratación, solicitamos a la Entidad incluirla habilitación junto a los demás requisitos de calificación previstos en las Bases, a efectos de evitar la eventual nulidad del procedimiento de selección.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico        **Numeral:** 8                      **Literal:** .                      **Página:** 23

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

Directiva N° 001-2019-OSCE/CD

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se acoge parcialmente la observación.El postor debe acreditar su capacidad legal según lo indicado en el numeral 8 de los TDR.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

En caso la observación anterior sea acogida, solicitamos confirmar que la acreditación de la habilitación legal también podrá ser sustentada presentando uno de los siguientes documentos: i) Copia de la autorización vigente emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) o ii) copia de los certificados de inscripción del registro de comercializadores o iii) certificado de inscripción de empresas prestadoras de servicio de valor añadido o iv) copia de Oficio del MTC, debido a que en ellos se puede evidenciar nuestra habilitación para brindar el servicio requerido.

Acápíte de las bases : Sección: General      Numeral: 8      Literal: .      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor debe acreditar su capacidad legal según lo indicado en el numeral 8 de los TDR.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que en caso de requerirse portabilidad numérica, la activación del servicio dependerá de la culminación exitosa de dicho trámite

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: VIÑ 2 Página: 23

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

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

null



Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Solicitamos precisar que para efectos de la portabilidad numérica que pudiera requerirse, la Entidad cumplirá las condiciones y requisitos establecidos en la Ley de Portabilidad Numérica - Ley N° 29956 (servicios de telefonía fija), aplicable a todos los usuarios del servicio de telefonía fija, y se sujetará a los plazos establecidos en la citada norma. En ese sentido, solicitamos confirmar que para iniciar el trámite de portabilidad, la Entidad debe proporcionar al operador ganador de la buena pro los siguientes documentos, máximo al día siguiente de suscrito el contrato:

- 1. Relación de líneas a portar con su respectivo minutos y servicios,
- 2. Constancia de no adeudo emitida por su operador actual,
- 3. Último recibo de su operador actual cancelado a la fecha,
- 4. Voucher de pago de este último recibo,
- 5. Formato de Portabilidad firmado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: VIÑ 2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En caso la Secretaría Técnica opte por requerir al proveedor ganador de la buena pro mantener el número telefónico, esta cumplirá con los requisitos que establece la Ley de Portabilidad Numérica.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

**Observación: Nro. 50**

**Consulta/Observación:**

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor incluya en su oferta una Declaración Jurada que confirme que el Postor cuenta con al menos dos (02) personas técnicas certificadas por la marca del Sistema de Call Center Cloud en el nivel avanzado. Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, la Entidad convocante no debe requerir declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia (Anexo N° 3) y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento. En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al requerir la referida Declaración Jurada, solicitamos a la Entidad eliminar el documento requerido, a efectos de evitar la eventual nulidad del procedimiento de selección.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 8    **Literal:** VIÑ 3    **Página:** 23

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

Directiva N° 001-2019- OSCE/CD Numeral 47.3 del artículo 47 LCE

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se acoge con lo indicado en la observación, se elimina declaración jurada del numeral 8 párrafo 3 del TDR.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

En caso la observación anterior no sea acogida y con la finalidad de no sobredimensionar la oferta, solicitamos a la Entidad confirmar que se podrá contar como mínimo con un personal como especialista en sistema de callcenter, el cual tendrá como mínimo el grado de bachiller, contará con 02 años de experiencia. Asimismo, el certificado de la marca podrá ser como mínimo técnico básico.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta la propuesta

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad considerar que el personal requerido en el presente numeral participará única y exclusivamente en la etapa de implementación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: . Página: 23

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge a lo indicado en la consulta. Es necesario contar con el personal requerido para el soporte del servicio.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad eliminar el presente numeral considerando que la experiencia del Postor ya se encuentra determinada en la página 25, numeral 3.2. O en su defecto confirmar que la calificación de la oferta será únicamente considerada de acuerdo a lo indicado en el referido numeral 3.2.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: . Página: 23

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El numeral 3.2 de las Bases recogen lo indicado en el numeral 9 del Capítulo III de las Bases (Términos de Referencia), por lo tanto, bastará con considerar lo indicado en el numeral 3.2 de las Bases.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad que en atención al Principio de Transparencia, donde resulta necesario establecer en forma clara y precisa los requerimientos, se precise que los informes requeridos se entregarán a los 10 días calendarios de cerrado el ciclo de facturación mediante mesa de partes virtual.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: . Página: 24

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge con lo indicado en la consulta. Los informe requeridos se entregarán a los 10 días calendarios de cerrado el ciclo de facturación mediante mesa de partes virtual de la Entidad.

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

null

Entidad convocante :PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura :AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que en un plazo de hasta tres (3) días hábiles del perfeccionamiento del Contrato, se informará al Contratista los siguientes datos del representante de la Entidad para las coordinaciones: Nombre completo, teléfono, correo electrónico, DNI, Cargo y área a la que pertenece. Esto con la finalidad de facilitar la comunicación entre ambas partes

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: .

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

Página: 24

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge con lo indicado en la consulta.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que la ¿experiencia en especialidad¿ debe entenderse como la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual transacción del bien, servicio u obra que constituye el giro del negocio del proveedor en el mercado; solicitamos a la Entidad confirmar que la experiencia requerida en este proceso corresponde ser acreditada con contratos de servicios prestados a favor de usuarios finales, y no a través de contratos entre operadores de telecomunicaciones por servicios mayoristas entre ellos, para ampliar su infraestructura de red o cualquier otro servicio entre empresas, que no tenga como objeto directamente la prestación de servicios de telecomunicaciones a favor de usuarios finales del Sector Público o Privado. Consideramos que la experiencia por la entidad requiere ser acreditada con contratos que comprendan servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria prestados a usuarios finales. Como es conocido, los contratos entre operadores de telecomunicaciones no involucran la prestación de servicios a abonados o usuarios finales por lo que no pueden ser utilizados para acreditar experiencia en los servicios que requiere la Entidad justamente como usuario final. Cabe señalar, que de acuerdo a la Norma que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como los Lineamientos de Protección al Consumidor del 2022 del INDECOPI, usuario final es únicamente aquella persona natural o jurídica que adquieren un producto, o contratan un servicio para su uso como destinatario y beneficiario final.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge con lo indicado en la consulta.

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

null



Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

De acuerdo al numeral 3.2 del Capítulo III de la Sección Específica de la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, que aprueba las Bases Estandarizadas para la prestación de servicios en general, el postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a cierta suma, siendo que la experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente. En tal sentido, solicitamos, en aplicación del principio de Transparencia, confirmar que los contratos que se presenten para acreditar la experiencia requerida, deben indicar de manera expresa, determinada y concluyente, el monto que debe ser pagado al contratista, no siendo posible que las cláusulas referidas a contraprestación, contengan fórmulas o expresiones ambiguas, o remisión a anexos, que no permitan identificar debidamente y con claridad cuál ha sido la suma que el postor recibió como contraprestación en la ejecución de determinado servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: . Página: 25

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

La información que presentará el postor para sustentar la experiencia deberá contener de manera clara y precisa el importe contratado.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Con respecto a los servicios similares para acreditar la experiencia del postor en la especialidad solicitamos a la Entidad confirmar que también será valido lo siguiente: telefonía fija en general.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: . Página: 25

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge con lo indicado en la consulta. El servicio consiste en brindar un Call Center que gestione llamadas de usuarios de la Secretaría Técnica, que permita mejorar la atención a dichos usuarios, simplificar operaciones y reducir costos aprovechando las ventajas de la tecnología basada en la nube.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

En relación al convenio arbitral incluido en el acápite indicado de las Bases, solicitamos a la Entidad precisar que el tipo de arbitraje será Institucional, toda vez que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 223° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, las controversias que surjan entre las partes se resuelven mediante arbitraje institucional. Asimismo, de acuerdo con el artículo 230° del referido Reglamento, con la finalidad de garantizar que el laudo arbitral sea lo más imparcial posible, indicar de manera expresa que el Tribunal Arbitral que tenga a su cargo la solución de las eventuales controversias que surjan en relación al contrato, estará conformado por tres (3) árbitros. Finalmente, solicitamos se indique que las instituciones arbitrales entre las que se podrá escoger serán el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima o el Centro de Solución de Controversias de la PUCP, esto último en concordancia con el artículo 226° del aludido Reglamento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: CLAU18      Literal: .      Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La solución de controversias se realizará en base a lo dispuesto en el artículo 223 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Considerando que la Entidad requiere la implementación de dos (02) troncales a través de dos POPs diferentes, solicitamos a la entidad confirmar que el servicio pueda ser instalado en su sede, toda vez que al solicitar que sea en el Data Center del postor el servicio se implementaría a través de un solo lugar y, por lo tanto, no se estaría cumpliendo el principio de redundancia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Lo que se solicita es una solución Cloud, es decir no será requerida la implementación de equipamiento puesto que ello será en el centro de operaciones del proveedor.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

En caso que la Entidad no acepte la consulta anterior, sírvase confirmar que se implementará una (1) troncal que soporte los 96 canales en el Data Center del postor.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: . Página: 20

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Lo que se solicita es una solución Cloud, es decir no será requerida la implementación de equipamiento puesto que ello será en el centro de operaciones del proveedor.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Debido a que la entidad solicita 2 troncales fijas que requerirán equipamiento a instalar en la sede del cliente, solicitamos a la entidad que, bajo el principio de transparencia y con la finalidad de tener claridad en la propuesta a presentar, confirme si la arquitectura del enlace a implementar será activo-activo o activo-pasivo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Lo que se solicita es una solución Cloud, es decir no será requerida la implementación de equipamiento puesto que ello será en el centro de operaciones del proveedor.

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

null

Entidad convocante :PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura :AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

De la revisión integral de las Bases, se validó que la entidad solicita 02 troncales SIP de las cuales se puede identificar una troncal principal de 96 canales para el servicio tanto de entrada y salida de llamadas; sin embargo, también se requiere una troncal que funcione cuando los canales del servicio principal se saturen (la cual deberá contener una contestadora automática y un audio grabado). En ese sentido, con la finalidad de que el presente proceso se lleve bajo el principio de transparencia, solicitamos a la entidad confirmar la cantidad de canales para la segunda troncal. Asimismo, confirmar que los audios que serán cargados a la contestadora automática serán proporcionados por la entidad.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: .

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

Página: 20

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los TDR establecen los requerimientos técnicos mínimos para el servicio. Si el postor en su solución requiere de tecnología adicional, debe considerarla.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

**Observación: Nro. 64**

**Consulta/Observación:**

Bajo el principio de transparencia y con la finalidad de poder dimensionar la oferta, se solicita a la entidad confirmar que la cantidad de licencias requeridas serán asociadas a 45 Softphones repartidos en 40 unidades para agentes y 5 unidades para supervisores de Call Center.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7.1    **Literal:** .    **Página:** 20

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

.

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se acoge la observación.

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

null



Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad confirmar la cantidad de minutos que se deberá grabar con la finalidad de dimensionar el equipamiento correspondiente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: . Página: 20

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma las grabaciones de llamadas con capacidad como mínimo para dos meses de grabación.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la plataforma deberá contar con las funcionalidades mencionadas desde la fecha inicial de servicio

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: . Página: 20

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio inicia al día siguiente de la culminación de la instalación y configuración del servicio o a partir de la fecha fijada entre las partes, según lo indica el numeral 5 de los TDR.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Con la finalidad de tener claridad en el requerimiento y poder dimensionar de manera correcta la oferta, sírvase a la entidad confirmar que los headset solicitados serán conectados a PC y/o laptops mediante puertos periféricos USB o considerarán conexión inalámbrica vía bluetooth.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: . Página: 20

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los headset solicitados serán conectados a PC y/o laptops mediante puertos periféricos USB.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Sírvase a confirmar la entidad que, como mínimo, aceptará certificados técnicos básicos otorgados por la marca de la solución a ofertar o por el distribuidor autorizado de la marca en el país.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: . Página: 21

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que cuando se hace referencia a ¿personal certificado¿ al personal técnico requerido en el numeral 8 de las presentas Bases.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: . Página: 21

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad confirmar que se permitirá que el servicio pueda recepcionar hasta 10 llamadas en espera.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: . Página: 21

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio deberá recepcionar la mayor cantidad de llamada en espera de acuerdo a los canales disponibles.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Sírvase a confirmar la entidad que, la información de registro y audios o mensajes institucionales cargados al sistema a ofertar serán proporcionados por la entidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: . Página: 21

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

Debido a que las capacidades de almacenamiento se estiman bajo un sistema de consumo o espacio de consumo, el indicar un mínimo de almacenamiento en meses genera ambigüedad y no es exacto, puesto que no se tiene un estimado de consumo en minutos.

En base a ello, y con la finalidad de que el presente proceso se lleve bajo el principio de eficacia y eficiencia, solicitamos a la entidad confirmar la cantidad de minutos a almacenar o, en su defecto, se considere un espacio de almacenamiento de máximo 1TB.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Capacidad de almacenamiento como mínimo de dos meses, de acuerdo a lo mencionado en el TDR. (aproximado por mes 75,240 minutos)

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

null



Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Con la finalidad de tener claridad en el requerimiento, solicitamos a la entidad confirmar que las estrategias de enrutamiento de llamadas solicitadas como:

- Espera mas larga
- Menos tiempo de conversación
- Menos respondidas

Hace referencia a los siguientes funciones:

- Espera mas larga: llama al agente disponible que obtuvo menos llamadas.
- Menos tiempo de conversación y Menos respondidas: llama al agente disponible con el menor número de llamadas completadas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las estrategias de enrutamiento de llamadas solicitadas se definirán de acuerdo a la necesidad de la gestión de llamadas de una plataforma de Call Center Cloud.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Con la finalidad de tener claridad en el requerimiento, solicitamos a la Entidad confirmar que cuando se hace referencia a ¿Reportes Mínimos¿ considerado como Estadísticas de tiempos de SLA, se hace referencia a reportes en base al rendimiento de los agentes y las colas asociadas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: . Página: 22

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Con la finalidad de tener claridad en el requerimiento, sírvase a confirmar la entidad que los cambios y configuraciones en la pagina web de la entidad para la integración con chat en vivo será responsabilidad de la entidad misma.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Con la finalidad de que el presente proceso cuente con pluralidad de postores, solicitamos a la Entidad confirmar que en el caso de fallas, para la reparación o reposición de equipos se pueda considerar un plazo de máximo 8 horas

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El plazo para la reparación o reposición se contabilizará desde que el contratista diagnostique la necesidad del cambio de equipo, dicho plazo de diagnostico no deberá superar las dos horas. Asimismo, el plazo de reponerlo es de no mayor de 4 horas lo cual hace una suma de 6 horas en total.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

La entidad solicita una solución cloud, es decir no será requerida la implementación de equipamiento, puesto que ello será en el centro de operaciones del postor.  
En ese sentido, solicitamos a la Entidad que la capacitación pueda ser brindada de manera virtual, para un máximo de 4 personas y con una duración de 2 horas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La capacitación puede ser brindada de manera virtual para los agentes y supervisores en su totalidad las horas necesarias para su completo entendimiento.

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

null

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-6-2024-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:17:54

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

Sírvase a la entidad confirmar que el nivel de disponibilidad del servicio podrá ser como mínimo de 99,5%.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerar un nivel de operatividad no menor al 99.7% calculado mensualmente, de acuerdo a lo mencionado en el TDR.

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