

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Nomenclatura :	CP-SM-5-2024-INDECOPI-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad no limitar el tiempo de implementación (customización y personalización) a 90 días. Se pide considerar un plazo no menor a 150 días

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capitulo 3 Literal: 5.11.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, debido a que lo solicitado en los términos de referencia corresponde al requerimiento mínimo según la necesidad de la entidad y el plazo indicado es importante, puesto que con ello aseguramos la continuidad de nuestros servicios.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se solicita que sean tenidas en cuenta las experiencias del postor en implementaciones de soluciones de servicio al cliente con Omnichannel lo mismo que los servicios de soporte y mantenimiento en estas mismas implementaciones fuera del Perú.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 6 **Literal:** C **Página:** 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, puesto que la Omnichannel podría considerar canales distintos al objeto de la conovcatoria o similares y lo que se busca con el objeto de la contratación o similares es que el proveedor cuente con la experiencia en la solución que se requiere con la finalidad de asegurar la ejecución del servicio de la mejor manera posible y, se minimicen los riesgos de interrupciones o paralizaciones del servicio, a fin de cumplir con las expectativas y objetivos de las áreas usuarias que esperan que el servicio se brinde de manera oportuna, segura y confiable, puesto que es un servicio crítico y su paralización afectaría al ciudadano.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Concurrentemente con lo solicitado en el punto anterior, también se solicita que la experiencia del personal clave, el especialista de centro de contacto que vaya a participar en el proyecto tenga certificaciones vigentes del fabricante en temas de implementaciones en la plataforma de servicio al cliente

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 6 **Literal:** B.1.1 **Página:** 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, puesto que las certificaciones en plataforma de atención al cliente puede considerar certificaciones distintas al objeto de la convocatoria o similares y lo que se busca con el objeto de la contratación o similares es que el proveedor cuente con la experiencia en la solución que se requiere con la finalidad de asegurar la ejecución del servicio de la mejor manera posible y, se minimicen los riesgos de interrupciones o paralizaciones del servicio, a fin de cumplir con las expectativas y objetivos de las áreas usuarias que esperan que el servicio se brinde de manera oportuna, segura y confiable, puesto que es un servicio crítico y su paralización afectaría al ciudadano.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Del alcance y descripción del servicio, respecto al licenciamiento, quisiéramos tener claridad si la suscripción por 3 años queda a nombre de la entidad

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las suscripciones, deberán estar a nombre de la entidad por 3 años.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Del objeto de la contratación: Cuando se indica que se deben ¿proveer todos los componentes de hardware y software¿, ¿esto incluye redes, equipos de cómputo por cada uno de los usuarios de la plataforma de Contact center, SO Windows, soluciones de productividad como MS365 (Outlook, directorio activo, etc.), MS Teams, Headsets?, por favor detallar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 4 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contratista deberá considerar en su propuesta los componentes necesarios para la instalación, configuración de los equipos y software suministrados (accesorios y todas las licencias que se utilicen en la solución, mano de obra por la instalación, configuración y puesta en producción, headsets y otros que se requieran para garantizar la operatividad de la solución propuesta), esto no incluye equipos de cómputo, SO Windows, soluciones de productividad como MS365 (Outlook, directorio activo, etc.), MS Teams.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Solicitamos muy amablemente a la entidad nos informen el presupuesto asignado para este proyecto

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se puede dar esa información. De acuerdo a la Opinión N° 65-2017/DTN se establece que, el ¿valor estimado¿ no forma parte de la información difundida en la convocatoria, ni de las bases del procedimiento. Los participantes no pueden tener acceso al mismo, con lo cual el valor estimado no podría ser objeto de consulta u observación a las bases .

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Solicitamos muy amablemente a la entidad se amplie el plazo para presentar oferta

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Capitulo 1 Literal: 1.8 Página: 6

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El calendario del presente procedimiento de selección, se encuentra fijado de acuerdo a los plazos de cada una de las etapas del procedimiento de selección, en concordancia a lo señalado en el numeral 70.2 del artículo 70 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Por favor sírvase confirmar ¿Dónde se registran las interacciones/solicitudes, quejas, reclamos que se recepcionan a través del centro de contacto?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capítulo 3 Literal: 3 antecede Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Actualmente se almacenan en la base de datos de la solución de centro de contacto (onpremise) con la que cuenta la entidad.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar ¿Cuál es el CRM que soporta la entidad?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Capítulo 3 Literal: 4 Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La entidad cuenta con Genesys en su centro de contacto.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar ¿Actualmente cual es el Carrier de telefonía con el que cuentan?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capítulo 3 Literal: 3. anteced Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El carrier de telefonía actual es NEXTNET S.A.C.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar si ¿Cuentan actualmente con un Session Border Controller (SBC)?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capítulo 3 Literal: 3 antecede Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La entidad no cuenta con un SBC disponible.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Flujo de atención telefónica: Por favor sírvase brindar la siguiente información: Solicitamos las estadísticas de llamadas y SMS, por meses, días, por horas, y así lograr determinar el consumo real de ocupación de canales.

Acápites de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La información de llamadas se encuentra en el Cuadro N°1 (no utilizamos SMS). No obstante, en caso persista alguna duda, la entidad le brindará las facilidades para programar una visita técnica durante nuestro horario de oficina (8.30 am - 5.30 pm), y se le proporcionará información referencial. Para coordinar los detalles de la visita, se requiere un correo electrónico a hdominguez@indecopi.gob.pe para las gestiones. La visita se podrá realizar sólo hasta 16:30 horas del día anterior a la presentación de ofertas.

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

Se procederá adjuntar cuadro N°1

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Flujo de atención telefónica: ¿Qué porcentaje de llamadas son entrantes y que porcentaje de llamadas son salientes?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El promedio de llamadas entrantes versus las salientes es de 84% y 16%, respectivamente. Se ha calculado dentro del periodo comprendido entre enero y setiembre de 2024.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

¿Es posible que la entidad suministre las estadísticas del ultimo año, donde se identifique el pico máximo de llamadas simultáneas que se han presentado en los meses?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capítulo 3 Literal: 3 antecede Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La información se encuentra en el Cuadro N°1. No obstante, en caso persista alguna duda, la entidad le brindará las facilidades para programar una visita técnica durante nuestro horario de oficina (8.30 am - 5.30 pm), y se le proporcionará información referencial. Para coordinar los detalles de la visita, se requiere un correo electrónico a hdominguez@indecopi.gob.pe para las gestiones. La visita se podrá realizar sólo hasta 16:30 horas del día anterior a la presentación de ofertas.

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

Se procederá adjuntar cuadro N°1

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

¿Hacen envío de SMS? ¿Cuál es el proveedor ?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Capítulo 3 Literal: 3 antecede Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, se hacen envíos por SMS, por tanto no se cuenta con proveedor.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Inbound Voice: Respecto a este requerimiento ¿Deberá contar con la configuración para realizar en enrutamiento de las interacciones vía correo electrónico a los agentes especializados en base a diversos factores (por ejemplo: Niveles de habilidad, idioma, prioridad, rendimiento, otros)¿, Detalle de las reglas de enrutamiento y/o asignación de agentes que se debe contemplar

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Sí se requiere la configuración para realizar el enrutamiento de las interacciones via correo electrónico. Las reglas, como mínimo, deberán incluir considerar los patrones de habilidad, idioma y prioridad.

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Inbound Voice: ¿Qué canales digitales soportan sus comunicaciones con el cliente?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirman que los canales digitales son los canales de voz y encuestas

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Inbound voice: ¿Tienen un diagrama de su arquitectura de canales?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si, se cuenta con un diagrama consultado

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Inbound Voice: ¿Cuál es la volumetría de interacciones al mes por cada canal?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La información se encuentra en el Cuadro N°1. No obstante, en caso persista alguna duda, la entidad le brindará las facilidades para programar una visita técnica durante nuestro horario de oficina (8.30 am - 5.30 pm), y se le proporcionará información referencial. Para coordinar los detalles de la visita, se requiere un correo electrónico a hdominguez@indecopi.gob.pe para las gestiones. La visita se podrá realizar sólo hasta 16:30 horas del día anterior a la presentación de ofertas.

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

Se procederá adjuntar cuadro N°1

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Sistema de reportes: Cuando se indica en los términos de referencia que se debe tener ¿trazabilidad histórica¿, ¿esto hace referencia a tener interoperabilidad con otras plataformas que contienen esta información o es necesario considerar la carga de la información histórica a la nueva plataforma?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Trazabilidad histórica desde la implementación de la solución ofertada en adelante, respecto de las interacciones del ciudadano con distintos canales de esta.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Se considera como parte de la implementación de la nueva plataforma la migración de datos de la plataforma actual? Cuanta data histórica? Que volumen de datos se va a migrar? Que volumetría de adjuntos? De cuentas fuentes de información?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se está considerando la migración de data de la solución actual; sin embargo, el contratista deberá replicar las configuraciones en la nueva solución ofertada.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Flujo de atención telefónica: Nos podría por favor compartir el árbol de preguntas/respuestas actual del IVR

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La información referencial del IVR se encuentra en el Cuadro N°2. No obstante, en caso persista alguna duda, la entidad le brindará las facilidades para programar una visita técnica durante nuestro horario de oficina (8.30 am - 5.30 pm), y se le proporcionará información referencial. Para coordinar los detalles de la visita, se requiere un correo electrónico a hdominguez@indecopi.gob.pe para las gestiones. La visita se podrá realizar sólo hasta 16:30 horas del día anterior a la presentación de ofertas

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

Se procederá adjuntar cuadro N°2

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Flujo de atención telefónica: Que tipo de sistema es PISAC?, dispone de APIs para conectarse, que plataforma, fabricante es? Que funciones realiza? Que consideraciones de seguridad se deben tener en cuenta para conectarse? Asimismo indicar, Se solicita a la entidad aclarar ¿la plataforma PISAC donde se encuentra? y ¿Cómo se realizaría la conectividad con el Contact Center ya que sería una solución 100% en la nube?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

PISAC es un sistema en el cual se registran las consultas ciudadanas y reclamos de consumo a nivel nacional. La cual fue desarrollado en Java, con un framework Richfaces , IDE JDeveloper 12c, y desplegado en un WEBLOGIC 12C, el contratista deberá realizar la conectividad con la solución de centro de contacto a través de web services o APIs que desarrolle.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Inbound Voice: Que redes sociales soportan? , Solicitar se nos indique cuales redes sociales son requeridas para tener en cuenta en el proceso de integraciones?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Lo que se requiere es que la solución esté en la capacidad de integrarse a futuro con las redes sociales Whatsapp, Facebook, entre otros

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Nos pueden indicar cuales bases de datos, portales o plataformas ya sean legadas o de terceros se deben integrar con la solución del Contact Center, indicando su funcionalidad, igualmente nos pueden indicar por cada una de ellas los puntos de integración y la forma que nos debemos integrar, por ejemplo, Web Services, API, etc.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contratista será el responsable de realizar la integración ya sea por web services o API con el PISAC o equivalente.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

¿Los agentes son usuarios de Outlook y Microsoft Teams? ¿Los agentes cuentan con licencias y uso de Microsoft 365?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los agentes si cuentan con Outlook y teams, puesto que son herramientas institucionales.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Encuestas: Por favor indicar la cantidad de encuetas promedio que se envían al mes y porcentaje de respuestas recibidas al mes

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El promedio de encuestas respondidas por mes es de 4304 (calculado durante los doce meses del año 2023). El dato relacionado con el porcentaje de encuestas recibidas no se posee.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Solicitar documentación de los flujos de los procesos a implementar

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los flujos de los procesos a implementar, cómo mínimo, son los siguientes: correos, llamadas, reportería, encuestas, grabación de llamadas, IVR, Speech Analytics, Callback. No obstante, en caso persista alguna duda, la entidad le brindará las facilidades para programar una visita técnica durante nuestro horario de oficina (8.30 am - 5.30 pm), y se le proporcionará información referencial. Para coordinar los detalles de la visita, se requiere un correo electrónico a hdominguez@indecopi.gob.pe para las gestiones. La visita se podrá realizar sólo hasta 16:30 horas del día anterior a la presentación de ofertas.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Grabación de llamadas: ¿Qué alcance necesita INDECOPI con el requerimiento de ¿poder grabar las pantallas de los agentes¿ por parte de los supervisores? Por otra parte, ¿El alcance requerido comprende la implementación de algún portal de autoservicio?, de ser así ¿Cuántas interacciones se estiman que mensualmente se vayan a tener? ¿El alcance comprende la gestión de las incidencias recibidas por el Contact Center? O ¿estas se deben integrar con una plataforma de gestión de las mismas provista por INDECOPI?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la grabación de pantalla deberá estar soportada, no se está solicitando que sea implementada, ni tampoco ningún portal de autoservicio.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

En coherencia con el numeral anterior, nos pueden por favor ampliar el alcance esperado de la solución de Contact Center requerida sobre la atención de los reclamos virtuales que indica ¿la atención de los reclamos virtuales presentados a través del aplicativo Reclama Virtual o su equivalente, la atención de las comunicaciones enviadas desde el formulario Contáctenos¿ o su equivalente y debe permitir la asociación a cualquier otro formulario posible de ser implementado? En coherencia con los dos puntos anteriores y de ser afirmativo, cuantos usuarios interactuarían con la gestión de los incidentes recibidos.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Son 65 (entre agentes y supervisores) que brindan atención a los reclamos que proveniente de los aplicativos, los cuales están centralizados en la plataforma de centro de contacto actual, se espera el mismo o similar tratamiento en la solución ofertada.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Nos pueden ampliar el alcance esperado de este requerimiento ¿Deberán poder agruparse en bandejas generales y particulares, que permita su gestión y distribución a los agentes¿, lo mismo que el requerimiento que dice ¿La visualización de las bandejas generales de agrupamiento deberá permitir la customización funcional de la vista (por ejemplo: número de página, número de correos por vista, número de correos por fecha, etc.)¿.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se espera que la solución ofertada permita contar con bandejas generales y particulares (colas de interacción) para clasificar las comunicaciones que ingresan, ya sea por asunto, cuenta de origen, entre otros

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Sistema de reportes: Cuando se indica que debemos ¿Proporcionar un servicio externo de correos (mailing) que permita usar el protocolo SMTP para el envío de correos con dominio @indecopi.gob.pe desde la plataforma de Contact center hacia los ciudadanos¿, ¿Es requerido que se envíen correos de forma masiva? Y cuál es el volumen de correos que se debe enviar mensualmente.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Sí, es requerido que se envíen correos de forma masiva. El pico más alto de correos procesados en un mes ha sido más 90 mil.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Cual es el volumen estimado de crecimiento mensual (en GB y porcentaje) de la base de datos que soporta hoy en día los servicios de Contac Center.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 1 especifi Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El crecimiento estimado mensual es de 12 GB (5%) aproximadamente.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Especificaciones No funcionales: Al solicitar una solución SaaS en una solución en nube y con arquitectura basaba en microservicios, ¿se solicita a la entidad aclarar si para la conectividad con la central telefónica Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise contara con una dirección IP Publica para conectar con los servicios de Contact Center a través de los enlaces SIP?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 2. especific Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la central Alcatel Lucent del Indecopi no cuenta con una IP pública.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20600007174	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	Hora de envío :	20:34:25

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Especificaciones No funcionales: Si se requiere implementar un Session Border Controller para el flujo de llamadas a traves de la SIP Trunk con la planta telefónica Alcatel-Lucent OXE, ¿es posible que la entidad suministre una direccion IP publica dentro de su rango para garantizar la conectividad con los servicios en la nube?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo 1 Literal: 2. especific Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si se podría brindar una IP pública.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Sobre los niveles de servicios se indica: Requerimiento de configuración, 120 horas como máximo.
En caso se acepte cotizar una bolsa de horas, por favor confirmar si son ilimitadas y/o definir unas 900 horas por la duración del contrato.
Adicionalmente, se solicita confirmar si los requerimientos de configuración se circunscriben a:

- ¿ Cambios o modificaciones en la configuración.
- ¿ Creación de nuevas instancias, IVR, configuraciones, rutas, prioridades, colas.
- ¿ Modificaciones y/o adiciones al IVR
- ¿ Creación y/o modificaciones de reportes, requeridos por el área usuaria
- ¿ Configuración de nuevas funcionalidades como redes sociales, videollamada (no incluye licenciamiento

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma que será por una bolsa de horas, puesto que los requerimientos de configuración serán sobre la infraestructura implementada (estas configuraciones no implicarán suministro de hardware y/o software adicional), por lo que los especialistas propuestos estarán en la capacidad de realizarlo sin mayor complejidad, es por ello que se está solicitando personal certificado en la marca de la solución ofertada, asimismo estos requerimientos serán previamente coordinados con el contratista.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Sobre los niveles de servicios se indica: Requerimiento de configuración, 120 horas como máximo.

El requerimiento de configuración , por definición no se trata de un problema en la plataforma de contact center, sino de una necesidad que el usuario necesita para añadir más funcionalidades , cambios de flujo de IVR, etc.

Por favor, confirmar si los requerimientos de configuración se pueden cotizar como una bolsa de horas, y si el tratamiento de estos puede ser (debido a los complejidades de Contact Center comparadas a las de una Central Alcatel PBX), hasta 288 horas de días hábiles.

Por lo que debería indicar

Requerimiento de configuración ¿ Bolsa de Horas, 288 horas como máximo de días hábiles.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma que será por una bolsa de horas, puesto que los requerimientos de configuración serán sobre la infraestructura implementada (estas configuraciones no implicarán suministro de hardware y/o software adicional), por lo que los especialistas propuestos estarán en la capacidad de realizarlo sin mayor complejidad, es por ello que se está solicitando personal certificado en la marca de la solución ofertada, asimismo estos requerimientos serán previamente coordinados con el contratista.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Se indica el segundo entregable tiene un plazo de 90 días de calendario. En vista que la fecha de término del contrato de mantenimiento de la plataforma actual es de noviembre 2024, y de las experiencias previas en implementaciones de sistemas de Contact Center Omnicanal en entidades de gobierno, proponemos que sea de 60 días calendario luego de suscrito el contrato

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.7.1 Literal: Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, sin embargo, el postor lo puede ofertar en su propuesta dicho plazo, no siendo obligatorio.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Se indica que la fase preoperativa será por un período de 90 días de calendario. En vista que la fecha de término del contrato de mantenimiento de la plataforma actual es de noviembre 2024, y de las experiencias previas en implementaciones de sistemas de Contact Center Omnicanal en entidades de gobierno, proponemos que sea de 60 días calendario luego de suscrito el contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11.2 Literal: Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, sin embargo, el postor lo puede ofertar en su propuesta dicho plazo, no siendo obligatorio.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Observación: Nro. 40

Consulta/Observación:

En Experiencia del Postor se indica como servicios similares: servicios de mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo o soporte o puesta en producción o garantías o extensión de garantías o renovación de garantías o suscripciones: en centros de contacto o call center o centrales telefónicas.

El servicio objeto de contratación es el SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE, el cual, conforme se ha precisado en las bases, los cuales suelen tener un propósito específico que difiere de una solución de centro de contacto o call center OnPremises, citando el principio de igualdad de trato, se solicita evaluar la similitud de los servicios siguientes a efectos de que los postores tengan experiencia efectiva en la especialidad que se requiere de On Premise a Nube:

- Servicios de mantenimiento preventivo en centros de contacto o call center en la nube
- Servicios de mantenimiento correctivo en centros de contacto o call center en la nube.
- Servicios de puesta en producción de centros de contacto o call center en la nube.
- Servicios de suscripciones de centros de contacto o call center en la nube.

Por el mismo principio de igualdad de trato, se solicita retirar servicios no similares como:

- Garantías o extensión de garantías o renovación de garantías que no indican una experiencia o ejecución de un servicio.
- Servicios relacionados a centrales telefónicas, en vista que son tecnologías mucho más simples que un contact center o call center.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: C Página: 36

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

Articulo 2. igual trato. LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente, en el sentido que los servicios de mantenimiento preventivo en centros de contacto o call center en la nube, servicios de mantenimiento correctivo en centros de contacto o call center en la nube, servicios de puesta en producción de centros de contacto o call center en la nube y los servicios de suscripciones de centros de contacto o call center en la nube, ya se encuentran inmersos dentro del objeto de contratación y de la experiencia del postor en la especialidad, al igual que los servicios OnPremises, por lo que se encuentran considerados.

Con respecto a retirar servicios no similares a las garantías o extensión de garantías o renovación de garantías que no indican una experiencia o ejecución de un servicio y servicios relacionados a centrales telefónicas, no se acogen porque si son servicios similares y relacionados al objeto de contratación, con los cuales se busca asegurar la adecuada ejecución del servicio y se minimicen los riesgos de interrupciones o paralizaciones del servicio, a fin de cumplir con las expectativas y objetivos de las áreas usuarias que esperan que el servicio se brinde de manera oportuna, segura y confiable, puesto que es un servicio crítico y su paralización afectaría al ciudadano."

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Observación: Nro. 41

Consulta/Observación:

En Experiencia del Postor se indica como servicios similares: servicios de mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo o soporte o puesta en producción o garantías o extensión de garantías o renovación de garantías o suscripciones: en centros de contacto o call center o centrales telefónicas.

El servicio objeto de contratación es el SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE, el cual, conforme se ha precisado en las bases, los cuales suelen tener un propósito específico que difiere de una solución de centro de contacto o call center OnPremises, citando el principio de igualdad de trato, se solicita evaluar la similitud de los servicios siguientes a efectos de que los postores tengan experiencia efectiva en la especialidad que se requiere de On Premise a Nube:

- Servicios de mantenimiento preventivo en centros de contacto o call center en la nube
- Servicios de mantenimiento correctivo en centros de contacto o call center en la nube.
- Servicios de puesta en producción de centros de contacto o call center en la nube.
- Servicios de suscripciones de centros de contacto o call center en la nube.

Por el mismo principio de igualdad de trato, se solicita retirar servicios no similares como:

- Garantías o extensión de garantías o renovación de garantías que no indican una experiencia o ejecución de un servicio.
- Servicios relacionados a centrales telefónicas, en vista que son tecnologías mucho más simples que un contact center o call center.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente, en el sentido que los servicios de mantenimiento preventivo en centros de contacto o call center en la nube,servicios de mantenimiento correctivo en centros de contacto o call center en la nube, servicios de puesta en producción de centros de contacto o call center en la nube y los servicios de suscripciones de centros de contacto o call center en la nube, ya se encuentran inmersos dentro del objeto de contratación y de la experiencia del postor en la especialidad, al igual que los servicios OnPremises, por lo que se encuentran considerados.

Con respecto a retirar servicios no similares a las garantías o extensión de garantías o renovación de garantías que no indican una experiencia o ejecución de un servicio y servicios relacionados a centrales telefónicas, no se acogen porque si son servicios similares y relacionados al objeto de contratación, con los cuales se busca asegurar la adecuada ejecución del servicio y se minimicen los riesgos de interrupciones o paralizaciones del servicio, a fin de cumplir con las expectativas y objetivos de las áreas usuarias que esperan que el servicio se brinde de manera oportuna, segura y confiable, puesto que es un servicio crítico y su paralización afectaría al ciudadano."

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Se indica: El contratista deberá entregar previo al inicio de la fase operativa un reporte de vulnerabilidades realizada a la solución, asimismo este podrá ser solicitado durante la ejecución del servicio a demanda y en forma coordinada, sin costo adicional para el Indecopi

Se solicita aclarar, que dicho reporte debe ser emitido por una organización especializada diferente al fabricante, y que tienen una validez de un año calendario

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 1 Literal: 2 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el requerimiento no requiere que el análisis sea del mismo fabricante, así mismo se precisa que el Indecopi puede solicitar la revisión a demanda en forma coordinada, sin costo adicional para el Indecopi.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Se indica: El contratista deberá entregar previo al inicio de la fase operativa un reporte de vulnerabilidades realizada a la solución, asimismo este podrá ser solicitado durante la ejecución del servicio a demanda y en forma coordinada, sin costo adicional para el Indecopi

Se solicita que la entidad pueda firmar un contrato de confidencialidad con el fabricante para poder compartir dicho reporte.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 1 Literal: 2 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el requerimiento no requiere que el análisis sea del mismo fabricante, así mismo se precisa que el Indecopi puede solicitar la revisión a demanda en forma coordinada, sin costo adicional para el Indecopi.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Se indica: ¿ La plataforma debe permitir extraer, de manera individual y masiva, la data de interacciones almacenada en el software de Contact Center. El formato de los archivos de descarga para las interacciones de voz, deberá ser ¿mp3¿, ¿wav¿, o similar; para las interacciones de correo, deberá ser ¿eml¿ o similar.

Se solicita la cantidad grabaciones por día se consideran masiva y especificar hacia donde se realizaría la descarga de información (nube u onpremise)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 1 Literal: 1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el indecopi en cualquier momento podrá realizar la descargar de las grabaciones, ya sea de una o de un grupo de grabaciones (considerar la información referencial del cuadro N°1), las cuales deberán realizarse Onpremise o en la nube siempre y cuando el contratista lo provea sin costo adicional para la Entidad (no siendo esto último obligatorio)

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Se indica: Deberá estar basado en una plataforma SIP. Se solicita indicar si INDECOPI está en condiciones de establecer un SIP Trunk, considerando direccionamiento público de Internet, entre la PBX Alcatel-Lucent y la solución de Contact Center Cloud. En caso de respuesta negativa al punto anterior, por favor indique si el proveedor debe considerar en la propuesta la provisión del equipamiento necesario (SBC) par tal fin.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 1 Literal: 1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor deberá considerar todo el equipamiento necesario para poder establecer la comunicación entre su solución de centro de contacto con la central telefónica Alcatel Lucent del Indecopi, ya que la Entidad no cuenta un SBC disponible

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Se indica: El contratista deberá integrar a la interface unificada, la identificación de llamadas recibidas o efectuadas por medio de los enlaces SIP asignados al Contact Center conectados en la central telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1, permitiendo a los agentes poder visualizar el número del teléfono de la llamada entrante.

Se entiende que las troncales de telefonía pública (PSTN) seguirán ingresando a la PBX Alcatel-Lucent, y luego la PBX Alcatel-Lucent, mediante un SIP Trunk, derivará las llamadas a la solución de Contact Center Cloud. Por favor confirmar si es correcto el entendimiento de la arquitectura de telefonía requerida. La integración SIP permite visualizar entre otros datos el numero de origen de las llamadas (ANI)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 1 Literal: 1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las llamadas seguirán ingresando y saliendo a través de la central Alcatel Lucent y el contratista será el encargado de habilitar y configurar todo su equipamiento a instalar para que se establezca la comunicación con la nueva solución de centro de contacto a través de SIP

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Observación: Nro. 47

Consulta/Observación:

Se indica: Deberá permitir advertir, en tiempo real y sin acudir a otras opciones de la interfaz, que el correo se haya enviado correctamente y no se haya quedado en progreso.

Las soluciones de contact center accionan el envío pero no garantiza el envío de correos, estos dependen de las funcionalidades de los servicios del correo que la empresa tenga, citando el principio de pluralidad de postores se solicita retirar el requerimiento o que sea opcional

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** Anexo 1 **Literal:** 1 **Página:** 28

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

Art 2, pluralidad de postores. LCE.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, en el sentido que se requiere que se muestre en tiempo real el estado del correo dentro la nueva solución de centro de contacto.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Observación: Nro. 48

Consulta/Observación:

Se indica: Deberá permitir la visualización de la fecha de recepción del correo electrónico, la fecha de asignación en las bandejas personales y la persona o sistema automatizado que dio lugar a esa asignación. La solución de contact center no maneja las siguientes funcionalidades: "la fecha de asignación en las bandejas personales y la persona o sistema automatizado que dio lugar a esa asignación." Citando el principio de libertad de concurrencia, se solicita retirar o colocarlo como opcional.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** Anexo 1 **Literal:** 1 **Página:** 28

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

Art 2. Libre concurrencia. LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, en el sentido que es necesidad de la entidad hacer seguimiento a la oportunidad asignación del correo y de respuesta de este para la supervisión del servicio, además precisar que en el estudio de mercado ha existido pluralidad de postores

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Observación: Nro. 49

Consulta/Observación:

Se indica: deberá permitir, en cualquiera de las vistas que existan para el monitoreo de una comunicación electrónica, su atención, traslado o finalización. Citando la pluralidad postores, se solicita confirmar que es solo para las vistas de perfil de supervisor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** Anexo 1 **Literal:** 1 **Página:** 28

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

Art 2. LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, que estará habilitado en el perfil supervisor.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Se indica: Speech Analytics y Callback o su equivalente para analizar la experiencia del usuario (llamadas), por ejemplo, mediante la identificación de los decibeles de voz, a finde establecer patrones en las interacciones y poder contar con la conversión de las interacciones telefónicas en texto. Se solicita confirmar que se requiere que la plataforma debe tener la capacidad de speech analytics pero que se debe incluir en la cotización.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 1 Literal: 2 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, puesto que se requiere contar con las funcionalidades de Speech Analytics y Callback o su equivalente para analizar la experiencia del usuario (llamadas), por ejemplo, mediante la identificación de los decibeles de voz, a fin de establecer patrones en las interacciones y poder contar con la conversión de las interacciones telefónicas en texto.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Se indica: la integración entre el Software de Contact Center Omnicanal o equivalente y la central telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1 debe tener las siguientes características o funcionalidades para las llamadas telefónicas...

Se solicita confirmar que los servicios de integración de la PBX Alcatel-Lucent estarán a cargo y costo de la entidad

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 1 Literal: 2 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las configuraciones que se tengan que realizar en la central telefónica para la integración con la nueva solución de centro de contacto serán realizadas por el Indecopi, sin embargo, el contratista será responsable de instalar y configurar y dar soporte a todos los componentes de hardware y software que provea para el servicio que brindará.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Se indica: El agente para mesa de ayuda tendrá la configuración para realizar llamadas externas usando las líneas Troncales de la Central Telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1 designadas para este fin. Por favor indique la cantidad de canales de telefónica a considerar para gestionar llamadas entrantes provenientes desde la PSTN (En IVR+Encoladas+En Agente), llamadas salientes dirigidas hacia la PSTN, y llamadas administrativas (entre la PBX Alcatel-Lucent y la solución de Contact Center Cloud).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 1 Literal: 2 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se puedan atender como mínimo 64 llamadas en simultaneo, ya sea entrantes o salientes.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	22:27:46

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Se indica en requerimiento del personal a los especialistas en centro de contacto, sin embargo debido a nuestra experiencia en entidades de gobierno y para asegurar tanto la implementación como el servicio solicitamos incluir los siguientes perfiles para calificación de oferta:

-Gerente de Proyecto:

Requisitos:

Experiencia de 5 años en la gerencia o jefatura de proyectos de Contact Center Omnicanal.

Para suscripción de contrato:

Debe presentar certificación Project Management Professional (PMP)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.10.1 Literal: Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el área usuaria al elaborar los términos de referencia sólo ha considerado como personal clave a dos especialista en centro de contacto, con los cuales se busca garantizar la adecuada ejecución del servicio.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Consulta:
Agradeceremos confirmar que, en caso el postor culmine antes de los 90 días la fase Preoperativa; se le brindará al postor, la conformidad de la fase preoperativa, para iniciar el plazo de prestación del servicio (fase operativa) por el período de 1095 días calendario.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1.8 Literal: - Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, en caso el postor culmine antes de los 90 días la fase Preoperativa; se le brindará al postor, la conformidad de la fase preoperativa,

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

"Consulta:
Agradeceremos confirmar que en el anexo N°4 (DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO) se consignará, todo lo descrito en el numeral 1.8, página 14 de la presente bases."

Acápite de las bases : Sección: General 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 comité de selección confirma que se debe considerar lo que se señala en el Anexo N°4 (declaración jurada de plazo de prestación de servicio, en las bases que es el mismo plazo que señala en el punto 1.8 del capítulo I: GENERALIDADES de las bases del procedimiento de selección

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

"Consulta:
Teniendo en cuenta que el numeral 2.2.1.1 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 confirmar que los documentos señalados en el numeral 2.2.1.1, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.2 Literal: - Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para la admisión de las ofertas, el comité de selección verificará la presentación de lo exigido en el numeral 2.2.1.1.Documentos para la admisión de la oferta, del capítulo II de las bases, en concordancia a lo señalado en el reglamento de la Ley de Contrataciones. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

"Consulta:
A fin de evitar eventuales contradicciones entre objeto de la convocatoria descrito en las bases y la descripción del objeto descrito en el portal oficial del SEACE.

Agradeceremos a vuestra entidad, confirmar que en el anexo N°3, se consignará la descripción del objeto que figura en la página oficial del SEACE."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.2 Literal: d) Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la denominación del presente procedimiento de selección es la siguiente:
"SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE"

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

"Consulta:
Teniendo en cuenta que el proceso está convocado bajo el sistema de contratación de Suma Alzada y que asimismo, no contempla los servicios de prestación principal y prestación accesoría.

Agradeceremos confirmar que el postor presentará sólo el anexo N° 6 con el precio total de la oferta (Un sólo monto), mas no será necesario detallar el monto por la prestación principal y la prestación accesoría."

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2.2. Literal: i) Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el presente procedimiento no cuenta con prestación accesoría.

El monto que el postor debe consigar en el Anexo N° 6 (PRECIO DE LA OFERTA) debe ser un MONTO TOTAL que incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

"Consulta:

En bases dice:

""Dentro del marco normativo de la LPDP, el postor debe brindar información detallada sobre todas las ubicaciones en las que se almacenan y procesan los datos y dónde gestionan el servicio. Para ello, deberá presentar en su oferta, una carta del fabricante del software con la información solicitada""

Es importante que, vuestra entidad considere que, los fabricantes no suelen emitir cartas de manera específica, como lo solicitado en sus bases:

""Dentro del marco normativo de la LPDP, el postor debe brindar información detallada sobre todas las ubicaciones en las que se almacenan y procesan los datos y dónde gestionan el servicio""

De lo expuesto, agradeceremos confirmar que, se aceptará como valido que, el postor podrá presentar una carta del fabricante y/o declaración jurada del postor; donde se confirme como mínimo (Para acreditar la información detallada), los países y/o regiones de los data center(s) en las que en las que se almacenarán y procesarán los datos, dónde se gestionará el servicio de vuestra entidad.

"

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2.3. Literal: j) Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, debido a que con carta de fabricante, al tratarse de propietario de la solución ofrece el respaldo esperado por la entidad.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

"Consulta:
Agradeceremos confirmar que en caso, se presente cartas expedidas en el extranjero se prevalecerá la norma de contrtaciones del Estado y se solicitará la apostilla correspondiente "

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2.2.1.1. Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es importante resaltar que la normativa de contratación pública vigente no exige ninguna formalidad para los documentos públicos o privados en el extranjero a efectos de ser presentados como parte de una oferta (para acreditar cualquier requisitos). No obstante, se debe considerar lo establecido en el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE.

En cuanto a la oportunidad de acreditar la validez de los documentos emitidos en el extranjero, el Tribunal de Contrataciones del Estado habría advertido que esta validación debería realizarse al momento de la suscripción del contrato, tal como se señala en la Opinión N° 039-2020/DTN y las Resoluciones del Tribunal de Contrataciones del Estado N° 4563-2022-TCE-S5 y N°0093-2023-TCE-S4.,así como también en la Opinión N°009-2016.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

"Consulta:
Teniendo en cuenta que para el numeral 2.3. de los Requisitos para perfeccionar el contrato, se tiene la Directiva N°001-2019-OSCE/CD que precisa 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 el postor ganador de la buena pro, solo presentará los documentos obligatorios del numeral 2.3. - Capítulo II del Procedimiento de selección, para el perfeccionamiento del contrato."

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2.3. Literal: - Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para la suscripción del contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el 2.3 de las bases integradas del capítulo II relacionado al perfeccionamiento del contrato. De corresponder deberá ceñirse a lo contemplado en el Decreto Supremo N° 076-2005-RE.

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

"Consulta:
Teniendo en cuenta el artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital establece la obligatoriedad de la mesa de partes virtual en todas las Entidades del Estado.

Agradeceremos confirmar, cual es la dirección del correo electrónico y/o mesa de partes virtual, donde se enviará los documentos del perfeccionamiento del contrato (a excepción de la carta fianza siempre en cuando aplique)

De no aceptar los documentos vía digital, agradeceremos confirmar, cual es el horario máximo, de recepción de los documentos por mesa de partes presencial."

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2.3. Literal: - Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El enlace de la mesa de partes virtual es: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/MDPVirtual2/#/inicio>.
Respecto a la mesa de partes presencial, tal como se señala en el numeral 2.4 de las bases Capitulo II la dirección es la siguiente:
Dirección de la Entidad: Calle de la Prosa N° 104 - San Borja, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

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

En el numeral 2.4 de las bases Capitulo II se agregara lo siguiente:
Asimismo tambien a la dirección electrónica de la mesa de partes virtual:
(<https://enlinea.indecopi.gob.pe/MDPVirtual2/#/inicio>)

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

"Consulta:
Agradeceremos confirmar, que los documentos (De los requisitos del perfeccionamiento del contrato) serán de acuerdo a los formatos establecidos por el postor ganador de la buena pro.

De ser negativo el enunciado previo, agradeceremos adjuntar los formatos establecidos del numeral 2.3. para los requisitos del perfeccionamiento del contrato."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.3. Literal: - Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor ganador de la buena pro, debe presentar los documentos señalados en el numeral 2.3. para los requisitos del perfeccionamiento del contrato, asimismo para los literales: i), l) y m) se describen en el anexo 9, 10 y 11 respectivamente de las bases, con respecto a los literales j) y k), el postor podrá utilizar su propio formato, el que será validado por el área correspondiente

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

"Consulta:

Teniendo en cuenta que el presente procedimiento de selección, ha sido convocado bajo el sistema de contratación de suma alzada y que asimismo, vuestra entidad está solicitando en el literal ""j"" el detalle de los precios unitarios.

Agradeceremos confirmar que, la acreditación de estructura de costos, no formará parte de los requisitos para el perfeccionamiento del contrato, puesto que ya está solicitando el detalle de los precios unitarios."

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2.3. Literal: k) Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a las bases el postor ganador de la buena pro, debe presentar todos los documentos señalados en el numeral 2.4, incluido los siguientes numerales:

j) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado.

k) Estructura de costos.

Asimismo, se solicitará al área correspondiente el detalle de los precios unitarios para la verificación respectiva, y seguidamente la entidad comunicará y se le otorgará el plazo de subsanación de observaciones de acuerdo al artículo 141 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

"Consulta:
Agradeceremos considerar como válido (Para los 02 Especialistas del centro de datos) las profesiones de: electrónica y/o telecomunicaciones y/o sistemas y/o redes y/o comunicaciones y/o redes y comunicación de datos y/o computación y/o informática y/o informática y sistemas y/o empresarial y sistemas y/o sistemas y cómputo y/o informática y/o industrial y/o Redes de Computadoras y/o industrial."

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: B.1.1. Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el área usuaria al elaborar los términos de referencia ha considerado como requisitos de calificación: La experiencia del personal, más no está considerando la formación académica del personal clave, ésto con el fin de promover la participación de postores.

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

"Consulta:
De acuerdo al principio de libertad de concurrencia del reglamento de contrataciones del estado, el cual precisa:

""Las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, debiendo evitarse exigencias y formalidades costosas e innecesarias. Se encuentra prohibida la adopción de prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia de proveedores""

Con la finalidad de obtener una mayor concurrencia de postores y una mayor competencia de precios. Agradeceremos vuestra Entidad pueda considerar como válido que los 02 Especialistas del centro de datos, contarán como mínimo con el grado de bachiller y/o ingeniero."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: B.1.1. Literal: - Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el área usuaria al elaborar los términos de referencia ha considerado como requisitos de calificación: La experiencia del personal, más no está considerando la formación académica del personal clave, ésto con el fin de promover la participación de postores.

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

"En bases dice:
""Cada especialista deberá contar con certificación oficial vigente en marca ofertada""

Agradeceremos considerar como válido que, en caso el certificado no mencione la vigencia, se deberá acompañar el certificado con una carta de fabricante, que confirme que el certificado está vigente."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: B.1.1. Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que también se aceptará como válido, que en caso el certificado no mencione la vigencia, se podrá acompañar dicho documento con una carta de fabricante que confirme la vigencia del mismo.

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

se agregará: se aceptará como válido, que en caso el certificado no mencione la vigencia, se podrá acompañar dicho documento con una carta de fabricante que confirme la vigencia del mismo

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

"En bases dice:
""Cada especialista deberá contar con certificación oficial vigente en marca ofertada""

Agradeceremos confirmar que el certificado que presentarán los postores deberán ser certificados técnicos en implementación y/o despliegue de la solución de contact center propuesto como mínimo a nivel 2 o avanzado."

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: B.1.1. Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se está solicitando de manera general la certificación oficial vigente en marca ofertada de cada especialistas.

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

"Observación:
Considerando el Principio de Igualdad de Trato del reglamento de contrataciones del estado, el cual precisa:
""Todos los proveedores deben disponer de las mismas oportunidades para formular sus ofertas, encontrándose prohibida la existencia de privilegios o ventajas y, en consecuencia, el trato discriminatorio manifiesto o encubierto. Este principio exige que no se traten de manera diferente situaciones que son similares y que situaciones diferentes no sean tratadas de manera idéntica siempre que ese trato cuente con una justificación objetiva y razonable, favoreciendo el desarrollo de una competencia efectiva"".

Agradeceremos confirmar que independientemente de las denominaciones del (los) cargo(s) que ocupe o haya desempeñado el personal propuesto para el perfil del personal clave, se validará la experiencia del profesional conforme a sus funciones realizadas, en la medida que la constancia de trabajo señalará que el personal propuesto ha desarrollado las funciones o labores solicitadas independientemente de la denominación de los cargos fijados en las Bases."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: B.1.1. Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que al calificar la experiencia del personal, se tomará en cuenta de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

"Observación:
Considerando el Principio de Igualdad de Trato del reglamento de contrataciones del estado, el cual precisa:

""Todos los proveedores deben disponer de las mismas oportunidades para formular sus ofertas, encontrándose prohibida la existencia de privilegios o ventajas y, en consecuencia, el trato discriminatorio manifiesto o encubierto. Este principio exige que no se traten de manera diferente situaciones que son similares y que situaciones diferentes no sean tratadas de manera idéntica siempre que ese trato cuente con una justificación objetiva y razonable, favoreciendo el desarrollo de una competencia efectiva"".

Es importante mencionar que, los servicios similares de la experiencia del postor son los siguientes:

""Servicios de mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo o soporte o puesta en producción o garantías o extensión de garantías o renovación de garantías o suscripciones: en centros de contacto o call center o centrales telefónicas""

De lo señalado, agradeceremos considerar como válido para la experiencia del postor, que el término ""suscripciones"" corresponde, al uso de licencias de tipo perpetuo y/o licencias de tipo suscripción y/o servicios de implementación y/o actualización y/o mantenimiento."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: c Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con la finalidad de brindar mayor amplitud de postores, se ampliará la experiencia del postor en la especialidad quedando de la siguiente manera:
Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo o soporte o actualización o implementación o puesta en producción o garantías o extensión de garantías o renovación de garantías o suscripciones: en centros de contacto o call center o centrales telefónicas.

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

Con la finalidad de brindar mayor amplitud de postores, se ampliará la experiencia del postor en la especialidad quedando de la siguiente manera:
Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo o soporte o actualización o implementación o puesta en producción o garantías o extensión de garantías o renovación de garantías o suscripciones: en centros de contacto o call center o centrales telefónicas.

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

"En bases dice:

Consulta:

De acuerdo al principio de Transparencia del reglamento de contrataciones del estado, el cual precisa:

""Las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia, y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad. Este principio respeta las excepciones establecidas en el ordenamiento jurídico.""

De lo expuesto, agradeceremos a vuestra entidad, considerar como valido, que los documentos que se soliciten en las bases y que NO hayan sido incluidas en el numeral 2.2.1.1 (Documentos para la admisión de la oferta) y/o en el numeral 2.3. (Requisitos para el perfeccionamiento del contrato) serán presentados para la etapa de implemenetación, por lo que unicamente será obligatorio los documentos solicitados en el numeral 2.2.1.1. y el numeral 2.3."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.2. - 3.3 Literal: - Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los postores deben considerar los documentos de presentación obligatoria que se señalan en las bases, tanto en el punto 2.1.1.1 documentos para la admisión de la ofertas como lo señalado en el numeral 2.3 requisitos para el perfeccionamiento del contrato, en concordacia también a lo dispuesto en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

"Consulta:
Agradeceremos considerar como válido que el participante también se pueda presentar en consorcio. "

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si es posible presentarse en consorcio, de acuerdo a lo considerado en la Directiva ¿Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado¿.

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

"Consulta:
Sírvasse confirmar que, de presentarse el participante en consorcio, se aceptará como válido que al menos una de las empresas consorciadas, brinde la experiencia del 100% en facturación."

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la experiencia del postor en la especialidad, la bases señalan lo siguiente:

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asi como nota importante señalada en las bases:

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva ¿Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado¿.

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:46:38

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

"Consulta:
Sírvasse confirmar que, de presentarse el participante en consorcio, se aceptará como válido que al menos uno de los consorciados cumpla con los documentos del: Personal clave y/o Experiencia del postor y/o Certificados del postor."

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la experiencia del personal clave, la bases señalan lo siguiente:
ESPECIALISTA EN CENTRO DE CONTACTO (Dos 02)
Requisitos:
Tres (03) años de experiencia mínima en la ejecución instalación, configuración, puesta en producción y/o soporte técnico de soluciones de centro de contacto, para cada personal requerido.
De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.
Acreditación:
La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Con respecto a la experiencia del postor en la especialidad, la bases señalan lo siguiente:
En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asi como nota importante señalada en las bases:

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva ¿Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado¿.

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

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Nomenclatura : CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

Ruc/código :	20392694651	Fecha de envío :	30/09/2024
Nombre o Razón social :	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	Hora de envío :	23:51:53

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

"Consulta:

Agradeceremos confirmar que, de en caso aplique, la entrega de carta(s) fianza de Garantía de fiel cumplimiento (Para los requisitos para perfeccionar el contrato) se aceptará como válido los siguientes datos para la emisión del documento:

1. Denominación social de la Entidad establecida en el SEACE: (Sin consignar el RUC)
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2. Nomenclatura del proceso establecida en el SEACE:
CP-SM-5-2024-INDECOPI-1

3. Ojeto del proceso que figura en el SEACE:
SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE"

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2.3 Literal: a) Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La carta fianza debe contener: numeración, tipo de garantía, denominación del procedimiento de selección, razón social, RUC, nomenclatura del procedimiento de selección, objeto del procedimiento de selección, monto, moneda, vigencia y cualquier otro dato que sea necesario para el afianzamiento.

Asimismo, en el numeral 3.3 del capítulo III de las bases señala:
Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

Ademas de ello, los funcionarios competentes verificaran la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.

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