

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:31:42

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se indica:

Un (01) Jefe de Proyecto: Ingeniero titulado en Ingeniería Electrónica o Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación e Informática.

Consulta:

Con el fin de obtener una mayor pluralidad de postores, solicitamos se considere como profesión afín: Ingeniería Industrial.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: B.3.1 **Página: 36**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se considerará Ingeniería Industrial

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

" Un (01) Jefe de Proyecto:

Ingeniero titulado en Ingeniería Electrónica o Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería Industrial"

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:31:42

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se indica:

Un (01) Jefe de Proyecto: 02 años como líder o como Jefe de proyectos de Automatización Robótica de Procesos o en Proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial, o en proyectos de automatización de procesos.

Consulta:

Con el fin de obtener una mayor pluralidad de postores, entendemos que se considerará cargos de Coordinador de Proyecto, como responsable en Proyecto de Automatización Robótica de Procesos o en Proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial, o en proyectos de automatización de procesos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** B **Literal:** B.4 **Página:** 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se considerará coordinador de Proyecto

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

"Un (01) Jefe de Proyecto:

02 años como líder o como Jefe de proyectos como coordinador de Proyectos de Automatización Robótica de Procesos o en Proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial, o en proyectos de automatización de procesos "

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:31:42

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Consulta:

Inicialmente, se requiere la implementación de un (1) robot atendido. En caso de que la consultora contratada determine que es necesario incrementar la cantidad de robots, ¿la entidad aceptará dicho aumento? Por favor confirmar.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 8 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, de ser necesaria la implementación de más robots, la entidad aceptará dicho aumento, bajo las mismas condiciones del proceso, sin costo adicional a la entidad.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:49:34

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se indica:

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Consulta:

Solicitamos por favor confirmar si la entidad aceptará el visado de la propuesta mediante el software ReFirma de RENIEC.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1.6 **Página:** 5

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, la entidad aceptará el visado de la propuesta mediante el software ReFirma

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se indica:8 procesos. Se solicita confirmar que el proceso 09 debe ser el proceso 08:

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: A **Página: 29**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, debe ser el proceso 08

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se indica: Se menciona acceder a páginas web de bancos.

¿Cuales serían los bancos a interactuar como parte del proceso? ¿Se tiene contemplado servicios complementarios para garantizar el acceso del portal login por cada banco? Por ejemplo, anticaptchas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.A.4 **Literal:** f **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se aclara, las instituciones con las cuales se interactuará seran: Interbank, BCP, Caja Arequipa, Caja Ica, Niubiz

La definición del tipo de acceso (login) a las paginas web de las instituciones se determinará en el relevamiento de informacion en el proceso de implementación

"

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

"Las instituciones con las cuales se interactuará seran: Interbank, BCP, Caja Arequipa, Caja Ica, Niubiz

La definición del tipo de acceso (login) a las paginas web de las instituciones se determinará en el relevamiento de informacion en el proceso de implementación

"

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Se menciona sobre el requerimiento de (01) un robot atendido con orquestador para que se ejecuten los procesos descritos líneas arriba.

Confirmar si el licenciamiento consta de 1 orquestador y 1 bot atendido, el cual requiere atención usuaria para su ejecución y no posee la capacidad de programarse como el bot desatendido. De presentar cambios, favor de aclarar la solicitud de licenciamiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: B **Página: 20**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma licenciamiento consta de 1 orquestador y 1 bot atendido

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

"Se menciona que la herramienta debe integrar capacidades avanzadas de inteligencia artificial y aprendizaje automático, lo que permite a los robots realizar tareas más complejas, tomar decisiones basadas en el análisis de datos y mejorar con el tiempo a través del aprendizaje. Esto es esencial para la automatización de procesos que involucran datos no estructurados o requieren adaptabilidad."

Confirmar si los procesos listados en bases involucran datos no estructurados para el uso de IA.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.B Literal: **Página: 31**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, los procesos listados involucran datos no estructurados

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se menciona que a herramienta debe integrar capacidades avanzadas de inteligencia artificial y aprendizaje automático, lo que permite a los robots realizar tareas más complejas, tomar decisiones basadas en el análisis de datos y mejorar con el tiempo a través del aprendizaje. Esto es esencial para la automatización de procesos que involucran datos no estructurados o requieren adaptabilidad. Citando el principio de pluralidad de postores, se solicita confirmar que las integraciones pueden ser con herramientas de terceros y no necesariamente del fabricante de RPA

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.B Literal: **Página: 31**

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

Art 2. RLCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se confirma, las integraciones pueden ser realizadas con herramientas de terceros, que no generen costos adicionales y que que no afecten el funcionamiento de la solución

"

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Se menciona que las licencias serán instaladas en una maquina virtual creada en los servidores de SEDAPAR S.A. Los robots deberán ejecutarse en una maquina virtual de los servidores, los cuales no deben requerir de accesorios de equipamiento como monitor, teclado o mouse exclusivo para la ejecución de los robots.

Se solicita confirmar que los procesos serán ejecutados de forma secuencial, pues se ha solicitado un solo BOT.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.B Literal: **Página: 31**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, los procesos podran ser ejecutados en forma secuencial

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Se menciona que las licencias serán instaladas en una maquina virtual creada en los servidores de SEDAPAR S.A. Los robots deberán ejecutarse en una maquina virtual de los servidores, los cuales no deben requerir de accesorios de equipamiento como monitor, teclado o mouse exclusivo para la ejecución de los robots. Se solicita confirmar que el Orquestrador podrá instalarse en la nube, cumpliendo los lineamientos de gobierno digital (e.g. ISO27001, ISO27017, ISO 27018)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.B Literal: **Página: 31**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, las licencias deben ser instaladas en los servidores de la entidad

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

Se menciona que las licencias serán instaladas en una maquina virtual creada en los servidores de SEDAPAR S.A. Los robots deberán ejecutarse en una maquina virtual de los servidores, los cuales no deben requerir de accesorios de equipamiento como monitor, teclado o mouse exclusivo para la ejecución de los robots. Sin embargo, se deben incluir citando la pluralidad de postores que se incluyan los servidores para los BOTs de desarrollo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.B Literal: **Página: 31**

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

Art. 2 RLCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, la entidad pondrá a disposición las maquinas virtuales y servidores necesarios

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

"Se menciona como experiencia del personal clave:

""Un (01) Jefe de Proyecto:

- 02 años como líder o como Jefe de proyectos de Automatización Robótica de Procesos o en Proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial, o en proyectos de automatización de procesos

Dos (02) Especialistas:

- 02 años participando en la implementación de Automatización Robótica de Procesos o Implementando Asistentes virtuales usando inteligencia artificial, o en proyectos de automatización de procesos""

Se recomienda que el personal clave complemente con certificaciones oficiales de la herramienta RPA a representar para garantizar su correcto manejo y el éxito del proyecto en calificación o requisitos para perfeccionamiento de contrato.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9/3.2 Literal: B.4 Página: 33-6

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, el personal clave podrá opcionalmente complementar sus competencias con la presentación de certificaciones oficiales de la herramienta RPA

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

Se indica como servicios similares: servicio de implementación de asistentes virtuales con inteligencia artificial, automatización de procesos, desarrollo de software e implementación de software.

Citando al principio de igual trato y para asegurar el éxito del proyecto de un herramienta tan especializada de RPA de excluir los siguientes servicios que son muy generales: servicio de implementación de asistentes virtuales con inteligencia artificial, desarrollo de software e implementación de software.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2/3.2 Literal: C **Página:** 33-7

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

Art. 2. RLCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, en atención al principio de pluralidad de postores el area usaria ha identificado los servicios similares.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:

Se indica: La puesta en producción de los procesos se realizará conforme se termine la implementación de cada proceso, no se esperará al fin de la implementación para la puesta en producción.

Al no solicitar ambientes de desarrollo y certificación , se solicita que como buena práctica de desarrollo en RPA, se espere el final del desarrollo de los 8 procesos para ponerlos en producción, en vista del corto tiempo para implementar el proyecto y a la solicitud de un solo robot.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.b Literal: **Página: 31**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, la puesta en producción se realizará al termino de la implementación de los 8 procesos

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

La puesta en producción de los procesos se realizará al termino de la implementación de los 8 procesos.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Se indica que el ambiente para realizar las labores se realizará de forma remota. Se solicita confirmar que los accesos VPNs que se puedan requerir serán provistos por la entidad

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 11 **Literal:** **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, seran provistos por la entidad

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Se indica: De conformidad con el Art. 159° del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, D.S. N° 184-2008-EF, el postor ganador de la buena pro, para efectos de la suscripción del contrato, deberá otorgar una garantía adicional de fiel cumplimiento por prestación accesoria (Servicio de Soporte y Mantenimiento) , equivalente al 10% del valor total de la prestación accesoria. Dicha garantía debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de la obligación garantizada, la misma que debe tener vigencia hasta la conformidad de la recepción de la prestación. Sin embargo, se menciona algo similar y en un sentido más amplio en 3.2. GARANTÍAS, página 9. Se solicita retirar este texto

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** **Página:** 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se procede a retirar el texto de los Terminos de Referencia

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Sobre los entregables, se solicita que incluyan fechas:

4) Entrega del licenciamiento de la herramienta RPA a 10 días de suscrito el contrato, y por 1 año desde la fecha de entrega.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** **Página:** 32
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, las licencias deberán ser entregadas como parte de los entregables al día siguiente de culminada la implementación de los 8 procesos

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

"1) Entrega del licenciamiento de la herramienta RPA por 1 año

Las licencias deberán ser entregadas como parte de los entregables al día siguiente de culminada la implementación de los 8 procesos"

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Se indica:El tiempo máximo de respuesta a la solicitud de mantenimiento remitida por Sedapar es 60 min., donde se informará la cantidad de horas consumidas para la resolución de la solicitud y previa conformidad del área usuaria o del departamento del Tecnologías de la Información se procederá a ejecutar la solicitud.

De acuerdo a nuestra experiencia de varios años en proyectos de RPA y en desarrollo en general, especialmente en gobierno, se solicita reformular este requerimiento, por lo siguiente:

- 1) La información que tiene que proveer debe ser acordada y completa para realizar el análisis del problema.
- 2) 60 minutos para realizar dicho análisis es irreal
- 3) La cantidad de horas consumidas, debería corregir a la cantidad de horas proyectadas para mejorar/adaptar los cambios en el proceso.
- 4) Se debe aclarar el horario de trabajo, se entiende que de lunes a viernes de 9 a 5 PM

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: **Página: 32**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se aclara el procedimiento de atención de mantenimientos solicitados por SEDAPAR

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

"

El tiempo máximo de respuesta a una solicitud de mantenimiento enviada por SEDAPAR es de 60 minutos. Transcurrido este periodo, el proveedor podrá solicitar información adicional, si fuera necesario, para aclarar la solicitud. En un plazo máximo de un día hábil, el proveedor deberá proponer la cantidad de horas requeridas para resolver la solicitud. Una vez que el área usuaria o el Departamento de Tecnologías de la Información otorguen su conformidad, se procederá con la ejecución de la atención solicitada.

"

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura : AS-SM-41-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS EN SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20504747981	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	BELLTECH PERU SAC	Hora de envío :	23:57:18

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Se indica: El tiempo máximo de respuesta a una solicitud de soporte remitida por Sedapar es de 30 min, donde se informará los detalles del incidente presentado luego de lo cual se procederá a ejecutar la solicitud. Se solicita aclarar a lo que se refiere solicitud.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.C Literal: **Página: 32**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"

Se aclara que las solicitudes de soporte se refieren a aquellas enviadas por SEDAPAR ante la ocurrencia de una incidencia. Una incidencia es cualquier evento, individual o conjunto de eventos, que provoque tiempo de inactividad y/o impacte negativamente en el desempeño del servicio contratado. Es fundamental que se implementen acciones rápidas y efectivas para corregir cualquier fallo o problema que afecte el funcionamiento de los robots.

"

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

Las solicitudes de soporte se refieren a aquellas enviadas por SEDAPAR ante la ocurrencia de una incidencia. Una incidencia es cualquier evento, individual o conjunto de eventos, que provoque tiempo de inactividad y/o impacte negativamente en el desempeño del servicio contratado. Es fundamental que se implementen acciones rápidas y efectivas para corregir cualquier fallo o problema que afecte el funcionamiento de los robots.