

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.2 Garantías

Página 11

Adicional a las cartas indicadas (fiel cumplimiento, fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, etc) confirmar si requerirán Pólizas de Seguros, de ser así precisar las pólizas, así como la suma asegurada.

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: III      Literal: 3.2      Página: 11

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

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

Se aclara, que como parte de la prestación no se ha solicitado que el contratista acredite pólizas para la ejecución del servicio tda vez que el mismo se ejecutara en sus instalaciones a todo costo.

En los TdR se buscó la palabra "POLIZA", NO ENCONTRANDO dicho término, en el TdR no conceptualiza ni solicita POLIZA en relación a la operatividad.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO III

CLAUSULA VIGESIMO SEPTIMA: ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

¿El contrato contemplará que ante escenarios atípicos como fluctuaciones irregulares en el comportamiento de la demanda que conlleve a un resultado por debajo de los niveles de servicio acordados, exceptuará de penalidades al proveedor (EL PROVEEDOR)? (Cumpliendo con los puestos contractuales establecidos).

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap III      Literal: 27      Página: -

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

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

Lo consultado, se detalla en el segundo párrafo del Capítulo III OBJETO DE LA CONTRATACIÓN - ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, Numeral 27. Acuerdos de Niveles de Servicio.

La oferta económica debe considerar a todo costo.

"Se debe tener en cuenta que ante un incremento no programado y descontrolado de cualquiera de los canales de atención que supere en promedio simple total del 10% de las comunicaciones mencionadas en el numeral 10 del presente término de referencia y que no sea responsabilidad o incumplimiento de ningún aspecto de EL CONTRATISTA, este no podrá ser penalizado durante el mes de ocurrido el hecho."

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO III

CLAUSULA VIGESIMO SEPTIMA: ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

En caso que durante el ejercicio, se asignen campañas PCM que representen tráfico adicional en todos los canales atendidos (IN, REDES), cumpliendo con los puestos requeridos ¿Se exceptuará de penalidades al proveedor (EL PROVEEDOR)?

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap III      Literal: 27      Página: -

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

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

Lo consultado, se detalla en el segundo párrafo del Capítulo III OBJETO DE LA CONTRATACIÓN - ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, Numeral 27. Acuerdos de Niveles de Servicio.

La oferta económica debe considerar a todo costo.

"Se debe tener en cuenta que ante un incremento no programado y descontrolado de cualquiera de los canales de atención que supere en promedio simple total del 10% de las comunicaciones mencionadas en el numeral 10 del presente término de referencia y que no sea responsabilidad o incumplimiento de ningún aspecto de EL CONTRATISTA, este no podrá ser penalizado durante el mes de ocurrido el hecho."

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO XII

CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO: ANEXO 01

¿El contrato contemplará que la distribución de puestos operativos se realice a partir del análisis de histórico de tráfico? (Que sea un dato flexible por demanda mas no un dato rígido).

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap XII      Literal: ANEXO 01      Página: -

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

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

Lo consultado, se detalla en el cuarto párrafo del Capítulo III OBJETO DE LA CONTRATACIÓN - ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, Numeral 5. Distribución de puestos operativos de atención.

NOTA: EL CONTRATISTA durante la fase operativa podrá realizar la redistribución de posiciones operativas de atención, en mérito de lo evaluado en los históricos de atenciones y cumpliendo las horas mínimas explicadas en los cuadros del numeral relacionado a DISTRIBUCIÓN DE PUESTOS OPERATIVOS DE ATENCIÓN. EL CONTRATISTA durante la fase operativa de la ejecución del servicio podrá solicitar con un informe técnico y a través de mesa de partes virtual, la redistribución de las posiciones operativas de atención, solo por motivo de la evolución del tráfico de comunicaciones, evaluado en un periodo de 10 días calendario con anterioridad a la solicitud, en la cual se evidencie el cambio o distorsión del tráfico en diferentes rangos horarios que motiven la redistribución de posiciones operativas de atención con la finalidad de atender a la ciudadana de manera oportuna. LA ENTIDAD evaluará el informe técnico presentado y emitirá la respuesta a través de oficio a EL CONTRATISTA.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO XII

CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO: ANEXO 01

¿El contrato contemplará que la distribución de puestos operativos debería realizarse de forma individual para cada servicio, considerando el tráfico de cada canal de atención? (IN y REDES por separado).

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap XII      Literal: CLAUSULA      Página: -

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

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

Lo consultado, se detalla en el Capítulo III OBJETO DE LA CONTRATACIÓN - ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, Numeral 16. Gestión del Recurso Humano:

EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que el presente servicio está enmarcado bajo un esquema de OUTSOURCING, el cual se desarrolla con autonomía para la ejecución del servicio. En ese sentido, en el presente término de referencia LA ENTIDAD establece un perfil de competencias genéricas y específicas para el personal de EL CONTRATISTA. Por lo tanto, EL CONTRATISTA debe inculcar y estimular al equipo responsable del servicio de atención ALO MAC, el sentido de pertenencia y compromiso con LA ENTIDAD, dándole a conocer sobre la relevancia de su labor y el papel activo que representan al interior de la institución al ser la voz e imagen frente a los ciudadanos. En tal sentido, EL CONTRATISTA deberá garantizar la generación de percepciones positivas de LA ENTIDAD e incrementar los niveles de confianza de los ciudadanos

Sin perjuicio de lo anterior, EL CONTRATISTA se compromete al cumplimiento de los objetivos de los Acuerdos de Niveles de Servicio estipulados en los TdR

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO VII

LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Página 59

¿La ejecución del servicio podrá ser en modalidad Teletrabajo?

**Acápites de las bases :** Sección: General Numeral: Cap VII

**Literal:** LUGAR Y PL **Página:** 59

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

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

Este comité aclara que la ejecución del servicio será en la modalidad presencial, según. Se detalla en el primer párrafo del Capítulo VII. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN - ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Lugar 01 ¿ Lugar de Ejecución del servicio: El personal y sus actividades relacionadas y/o involucradas al Centro de Atención ALO MAC, deberán desarrollarse de manera presencial en las instalaciones de EL CONTRATISTA.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

16. Gestión de Recursos Humanos

Página 36

¿Se podrá considerar agentes Part Time? Si la respuesta es positiva, ¿Consideramos la mitad del sueldo propuesta para agentes de tiempo completo (8 horas)?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap IV      Literal: 16. Gestió      **Página: 36**

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

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

En el supuesto de horas laboradas diferentes a lo indicado en el TdR, el sueldo será proporcional al sueldo establecido, conforme al 16 subcapite: Sueldo de personal: Asesor de servicio.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

Gestión de RRHH

16

Página 36

¿Se debe garantizar el monitoreo solo de llamadas, o también se contemplan redes sociales y canales escritos?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Gestión de      Literal: 16      **Página: 36**

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

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

El monitoreo es aplicable a los canales: Telefónico y Digital

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Gestión de RRHH

16

Página 36

¿Se puede considerar mantener una sola persona haciendo función de monitor de calidad y capacitador? O se solicita 1 exclusivo por cada una de las áreas?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Gestión de      Literal: 16      **Página: 36**

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

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

Un personal no puede desarrollar mas de una función.

Se debe considerar al menos una persona por cada perfil de capacitador y monitor de calidad

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

Sistema de monitoreo del servicio de comunicación  
22  
Página 49

Considerando que la propuesta es mantener la gestión de Calidad bajo norma COPC, ¿Podemos mantener lo recomendado por COPC, es decir, 4 monitoreos por mes por agente antiguo y 8 por agente nuevo durante su primer mes?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Sistema de      Literal: 22      **Página:** 49

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

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

Se detalla en el cuarto párrafo del Capítulo III OBJETO DE LA CONTRATACIÓN - ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, Numeral 22. Sistemas necesarios para la operatividad del Contact Center / Sección: Distribución de puestos operativos de atención. Sistema de monitoreo del servicio de comunicación

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de monitoreo de comunicaciones, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación en el acta de culminación de la fase pre operativa.

El monitor de Calidad deberá realizar el control y monitoreo de la atención de las comunicaciones de cada uno de los asesores de servicio a fin de cubrir los estándares de calidad del servicio en su sistema de gestión de la calidad, como el cumplimiento de los protocolos, información brindada, procedimientos establecidos, entre otros,

Este sistema de evaluación de comunicaciones debe estar basado en la norma y metodología COPC (Customer Operation Performance Center).

EL CONTRATISTA debe crear una ficha de calidad de acuerdo a las comunicaciones recibidas que permitan evaluar de manera imparcial y aleatoria a los asesores de los diferentes canales de atención, cada asesor de servicio será evaluado por lo menos 8 veces al mes, esta cantidad puede variar de acuerdo a la solicitud mediante correo electrónico de EL CONTRATISTA y ser aprobado por LA ENTIDAD. Asimismo, LA ENTIDAD podrá evaluar la cantidad de monitoreos de acuerdo a los resultados durante la fase operativa.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

Sistema de monitoreo del servicio de comunicación  
22  
Página 47

Actualmente mantenemos sistema de encuestas a través de SAT, sin embargo, el documento nos solicita sea bajo NPS, ¿Es posible seguir manteniendo el sistema bajo SAT?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Sistema de      Literal: 22      **Página: 47**

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

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

El sistema a utilizar para la evaluación de encuestas será a través de la metodología de Net Promoter Score (NPS)

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 12**

**Consulta/Observación:**

Sistema de monitoreo del servicio de comunicación  
22  
Página 49

¿Es posible considerar como fuente principal de monitoreo las escuchas ejecutadas por el supervisor de operaciones?

**Acápites de las bases :**    **Sección:** General    **Numeral:** Sistema de    **Literal:** 22    **Página:** 49  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

El monitor de calidad es el principal responsable del monitoreo de las comunicaciones (telefónica y digital), los monitoreos del supervisor pueden ser consideradas como secundarias

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

Sistema de monitoreo del servicio de comunicación  
22  
Página 49

¿Es posible considerar como parte de la muestra requerida, el monitoreo ejecutado por herramientas IA como Speech Analytics?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Sistema de      Literal: 22      **Página:** 49

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

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

El principal responsable del monitoreo de comunicaciones es el Monitor de calidad; sin embargo, es posible considerar siempre y cuando pueda comprobarse que dicha herramienta pueda cumplir con la evaluación COPC que se solicita en los TdR, detectando inclusive el tono de voz (irónico, cansancio, etc.) de una llamada telefónica o una comunicación de los canales digitales

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

13. Infraestructura Tecnológica

Página 26

¿La plataforma de atención de canales a usuarios es provista por el contratista?

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap IV      Literal: 13. Infrae      **Página: 26**

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

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

EL CONTRATISTA es el encargado y responsable de proporcionar los aplicativos mencionado en el TdR

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

13. Infraestructura Tecnológica

Página 26

¿La línea de WhatsApp esta verificada ante meta? ¿Cuentan con un broker actual?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap IV      Literal: 13. Infrae      **Página: 26**

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

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

La línea WhatsApp esta configurada en META, ALO MAC no cuenta con broker.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

13. Infraestructura Tecnológica

Página 26

¿El flujo del IVR debe ser propuesto por el contratista, o cuentan con un flujo de IVR ya establecido? Por favor compartir el flujo.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap IV      Literal: 13. Infrae      **Página: 26**

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

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

Al CONTRATISTA ganador del concurso, se le proporcionará el flujo actual del IVR de ALO MAC, el cual debe mejorarlo, para luego presentarlo y este será evaluado y aprobado por LA ENTIDAD

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta:** Nro. 17

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

13. Infraestructura Tecnológica

Página 26

¿Por cuanto tiempo debemos almacenar las grabaciones?

**Acápites de las bases :** Sección: General Numeral: Cap IV

**Literal:** 13. Infrae

**Página:** 26

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

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

Se detalla en último párrafo del Capítulo III OBJETO DE LA CONTRATACIÓN - ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, Numeral 22. Sistemas necesarios para la operatividad del Contact Center / Sección: Sistema de grabación de llamadas

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

13. Infraestructura Tecnológica

Página 26

¿Las encuestas a realizar pueden ser un proceso BackOffice, o deben ser en tiempo real?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap IV      Literal: 13. Infrae      **Página: 26**

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

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

Las encuestas telefónicas serán a través del IVR, luego de la comunicación del asesor de servicio.

Las encuestas de canales digitales, deberá realizarse a través de enlace.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 19**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

13. Infraestructura Tecnológica

Página 26

¿De cuantas preguntas está compuesta la encuesta? por favor compartir flujos de la encuesta.

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap IV      Literal: 13. Infrae      **Página: 26**

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

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

Se detalla en el tercer párrafo del Capítulo III OBJETO DE LA CONTRATACIÓN - ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, Numeral 22. Sistemas necesarios para la operatividad del Contac Center / Sección: Sistema de administración de encuestas

EL CONTRATISTA, de acuerdo a su experiencia en Contac center, deberá proponer 10 preguntas relacionadas a la satisfacción de la ciudadanía, a la atención del asesor, a la percepción de la entidad, a la satisfacción en general, a la solución del problema o necesidad. LA ENTIDAD escogerá tres preguntas de la terna presentada. EL CONTRATISTA deberá implementarla en todos los canales disponibles. De ser necesario la entidad también emitirá propuesta de preguntas de satisfacción.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta:** Nro. 20

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

13. Infraestructura Tecnológica

Página 26

¿La infraestructura de redes (SW, Firewall, etc) puede ser compartida con otros clientes?, asegurando el cumplimiento de las políticas de Seguridad de la Información.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap IV      Literal: 13. Infrae      **Página:** 26

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

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

Deber ser de exclusividad por motivo de seguridad de la información

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 21**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

13. Infraestructura Tecnológica

Página 26

¿Debemos estimar enlaces comunicación entre entidades?

**Acápites de las bases :** Sección: General Numeral: Cap IV

**Literal:** 13. Infrae

**Página:** 26

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

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

No se realizará transferencia de llamadas a otras entidades públicas

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

13. Infraestructura Tecnológica

Página 26

¿Para el transporte de llamadas entrantes este será responsabilidad ALO MAC y las colocaran en la plataforma a proponer por parte del oferente?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap IV      Literal: 13. Infrae      **Página:** 26

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

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

Es responsabilidad de EL CONTRATISTA la administración de llamadas / comunicaciones y de los sistemas(plataforma) que utilice para la debida atención

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

Ninguna

**Entidad convocante :** PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
**Nomenclatura :** CP-SM-3-2024-PCM-1  
**Nro. de convocatoria :** 1  
**Objeto de contratación :** Servicio  
**Descripción del objeto :** CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

<b>Ruc/código :</b> 20414989277	<b>Fecha de envío :</b> 11/09/2024
<b>Nombre o Razón social :</b> TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	<b>Hora de envío :</b> 14:21:41

**Consulta:** Nro. 23

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO IV

13. Infraestructura Tecnológica

Página 26

¿La plataforma de canales de comunicación a proveer puede estar en la nube?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap IV      Literal: 13. Infrae      Página: 26

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

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

Es posible el uso de plataformas digitales en la nube, para la atención de las diferentes comunicaciones, la plataforma debe ser onmicanal.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 24**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL  
Página 75

Se debería incluir el reajuste automático y anual de precios por variación de la inflación (IPC = Índice de Precios al Consumidor).

¿Así será estipulado en el contrato?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA T      Página: 75

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

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

Se aclara que, conforme los términos de referencia, no se han establecido reajustes en el precio ni la aplicación de la actualización de los costos por el Índice de Precios al Consumidor, por lo que no se incluya en el contratado ninguna cláusula sobre ello.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 25**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL  
Página 75

En caso el cliente exija que EL PROVEEDOR ponga a su disposición espacios de trabajo u otros equipos que no estén incluidos en el precio, ¿El contrato permitirá la renegociación del precio.?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA T      Página: 75

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

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

La oferta económica debe incluir todos lo establecido en los requerimientos técnicos mínimos; así como los costos por tributos, seguros, transportes, inspecciones, pruebas y los costos laborales conforme a la legislación vigente; y cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la prestación.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 26**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

Página 75

Si durante la vigencia del contrato surge alguna normativa de cualquier índole, como por ejemplo laboral, que tenga impacto en el precio, se deberá pactar el respectivo traslado del correspondiente impacto al cliente de forma automática. ¿Así será estipulado en el contrato?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA T      Página: 75  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se aclara que el presente servicio es una prestación general, siendo que las obligaciones laborales del personal que lo ejecutara le corresponden a la Contratista, sin que ésta genere alguna incidencia en la Entidad.

Asimismo, de conformidad la numeral 34.10 del artículo 34 de la Ley N° 30225, "34.10 Cuando no resulten aplicables los adicionales, reducciones y ampliaciones, las partes pueden acordar otras modificaciones al contrato siempre que las mismas deriven de hechos sobrevinientes a la presentación de ofertas que no sean imputables a alguna de las partes, permitan alcanzar su finalidad de manera oportuna y eficiente, y no cambien los elementos determinantes del objeto. Cuando la modificación implique el incremento del precio debe ser aprobada por el Titular de la Entidad"

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 27**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO

Página 75

Se debería contemplar en el contrato que EL PROVEEDOR pueda realizar factoring, ceder facturas, etc. sin previa aprobación del cliente. ¿así sería estipulado en el contrato?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA C      Página: 75

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

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

Se aclara que, de conformidad con el Artículo 159. Cesión de Posición Contractual, esta "Solo procede la cesión de posición contractual del contratista en los casos de transferencia de propiedad de bienes que se encuentren arrendados a las Entidades, cuando se produzcan fusiones, escisiones o que exista norma legal que lo permita expresamente." por lo que cual variación en la titularidad de las obligaciones de la ejecución del contrato que se pueda generar se rigen por la forma prescrita por la norma. El factoring, la cesión de derecho al pago, son figuras jurídicas reguladas por la normativa sobre la materia, razón por la cual no requieren su incorporación en la proforma del contrato.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 28**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO

Página 75

¿El contrato contemplará un criterio de "previo acuerdo de partes" a efectos de facultar eventualmente al cliente el realizar la retención de pagos y/o compensación de facturas/penalidades, etc.)?

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA C      **Página: 75**

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

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

Se aclara que, no se ha establecido en los términos de referencia ni en la proforma del contrato ninguna condición sobre retenciones del pagos o compensación de facturas. Cabe precisar que los unicos montos que se podrian deducir del pago a cuenta corresponden a los montos preestablecidos en la normativa de contrataciones, como pueden ser el de retencion por fiel cumplimiento y el de aplicacion de penalidades por mora o por otras penalidades.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta:** Nro. 29

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO

Página 75

¿En el contrato se garantizará el pago de los servicios contratados a EL PROVEEDOR respetando el mínimo que sea establecido por acuerdo entre las partes?

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA C      Página: 75

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

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

Se aclara que el pago será realizado conforme a lo establecido en las bases, los términos de referencia y el respectivo contrato, en las condiciones pactadas en éste, por lo que para que se efectivice este, el contratista deberá cumplir con las condiciones de la prestación. Asimismo, se debe precisar que el numeral 171.1 del artículo 171 señala: 171.1. La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, servicios en general y consultorías, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente. Por lo que se garantizará mediante el cumplimiento de mandato legal.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 30**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES  
Página 78

El contrato estipulará que EL PROVEEDOR deberá asumir multas o sanciones que entes reguladores impongan al Cliente, siempre que las actividades hayan sido ejecutadas por EL PROVEEDOR. o que los hechos generadores de las infracciones sean imputables a EL PROVEEDOR. ¿Así será estipulado en el contrato?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      Página: 78

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

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

Se aclara, las sanciones administrativas reguladas en la respectiva normativa sobre la materia, establecen los supuestos de hechos y los responsable legales a quienes se les imputará las infracciones. Dichas normas son de alcance general y el terminos de referencia no preven condiciones en contrario.

En ese sentido, no será estipulado en el contrato que EL PROVEEDOR deberá asumir multas o sanciones que entes reguladores impongan al Cliente, siempre que las actividades hayan sido ejecutadas por EL PROVEEDOR. o que los hechos generadores de las infracciones sean imputables a EL PROVEEDOR

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 31**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES  
Página 78

¿Se establecerá en el contrato un tope a la aplicación de cualquier tipo de penalidad- sea por tipo de servicio, por línea de negocio, etc.? ¿En el contrato se garantizará la no aplicación de penalidades sobre penalidades?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      **Página: 78**

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

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

Las penalidades serán aplicadas de acuerdo al incumplimiento descrito por EL CONTRATISTA, estas se detallan en el Capítulo XII PENALIDADES y en el Capítulo XII OTRAS PENALIDADES

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 32**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES  
Página 78

¿Los "Service Level Agreement" (SLA) serán establecidos en el contrato utilizando criterios objetivos y claramente medibles, por criticidad, etc.?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      Página: 78

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

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

Las penalidades serán aplicadas de acuerdo al incumplimiento descrito por EL CONTRATISTA, estas se detallan en el Capítulo XII PENALIDADES y en el Capítulo XII OTRAS PENALIDADES

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 33**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Página 80

¿El contrato establecerá un procedimiento interno de resolución de conflictos o controversias a efectos que las partes contratantes realicen sus mejores esfuerzos para resolverlos, antes de inicar alguna acción legal o judicial?

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      Página: 80

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

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

Se aclara que, de conformidad con el artículo 45º de la Ley Nº 30225, 45.1 Las controversias que surjan entre las partes sobre la ejecución, interpretación , resolución, inexistencia , ineficacia o invalidez del contrato se resuelven, mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes. En el reglamento se definen los supuestos para recurrir al arbitraje Ad Hoc. Las controversias sobre la nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

En ese sentido, la proforma del contrato si ha previsto el procedimiento a seguir, conforme lo señalado en la CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 34**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS  
Página 80

¿El contrato establecerá canales de comunicaciones oficiales para notificar incumplimientos del contrato u otro tipo de contingencias?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      Página: 80

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

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

Es preciso indicar que, de conformidad con las Bases estandarizadas, el proveedor adjudicado deberá señalar el domicilio para las notificaciones oficiales, así como la autorización para las notificaciones electrónicas. Sobre incumplimiento se rigirá por lo establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, según corresponda.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 35**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO  
Página 80

¿El contrato establecerá una ley y/o jurisdicción diferente a la del país de EL PROVEEDOR que presta el Servicio? Cuál sería?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      Página: 80

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

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

Se aclara que, la normativa sobre contrataciones del Estado, prevé los medios de solución de controversias: conciliación o arbitraje en el Perú.

Es preciso indicar, en ese sentido, que La presente prestación se requiere en el ámbito nacional, y se riga conforme lo establecido en la Ley N° 30225.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 36**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO  
Página 80

¿En el contrato se establecerá que cada parte contratante es responsable de cumplir con las disposiciones legales, regulatorias, etc. que le sean aplicables en función del objeto social conforme al giro ordinario de sus negocios?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      Página: 80  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se aclara que la Entidad como cliente no es una empresa con algún giro de negocio, sin embargo, el potencial contratista deberá de cumplir con los requisitos de habilitación para ejecutar el objeto de la prestación, conforme lo requerido en los términos de referencia.

Las disposiciones legales, regulatorias, sanciones, y otras normas administrativas, reguladas en la respectiva normativa sobre la materia, establecen los supuestos de hechos y consecuencias jurídicas que deben ser observados por los administrados. Dichas normas son de alcance general y, según corresponda, no requieren ser incorporados a los términos de referencia.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 37**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Página 80

¿El contrato contemplará cláusulas asociadas a cumplimiento de normativas legales o políticas organizacionales (Anticorrupción, Lavado de Activos, Código Ético, No Trabajo Infantil, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, etc)?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      Página: 80

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

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

Se aclara que las disposiciones legales, regulatorias, sanciones, y otras normas, reguladas en la respectiva normativa sobre la materia, establecen los supuestos de hechos y consecuencias jurídicas que deben ser observados por los administrados. Dichas normas son de alcance general y, según corresponda o indicación expresa, no requieren ser incorporados a los términos de referencia y contrato.

Asimismo, la proforma de contrato establece de forma obligatoria, el siguiente contenido:

"EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 38**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Página 80

En caso de eventuales pérdidas, fraudes y/o daños derivados de cualquier debilidad o fragilidad de los sistemas propios del Cliente que utilice EL PROVEEDOR para la prestación de los servicios contratados, ¿Se pactará que EL PROVEEDOR no tendrá ninguna responsabilidad por ello, ni asumirá costos ni ejecuará acciones para realizar un Risk Assesment?

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** Cap V      **Literal:** CLÁUSULA D      **Página:** 80

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

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

Se aclara que la Entidad, en su calidad de "cliente" no trasladará al proveedor ninguna responsabilidad alguna sobre pérdidas, fraudes y/o daños derivados de cualquier debilidad o fragilidad de los sistemas propios de la Entidad

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 39**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Página 80

¿El contrato establecerá un límite cuantitativo a la responsabilidad u obligación de indemnización de EL PROVEEDOR por daños y/o perjuicios que le sean imputables de forma fehaciente?

¿El contrato excluirá a ambas partes contratantes de la responsabilidad derivada de daños indirectos/lucro cesante por cualquier concepto que se derive del contrato, que se ocasione a la otra parte?

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      Página: 80

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

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

El contrato no establecerá un límite cuantitativo a la responsabilidad u obligación de indemnización de EL PROVEEDOR por daños y/o perjuicios que le sean imputables de forma fehaciente; Asimismo, el contrato tampoco indicará lo relacionado a excluir a ambas partes contratantes de la responsabilidad derivada de daños indirectos/lucro cesante por cualquier concepto que se derive del contrato, que se ocasione a la otra parte

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 40**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO  
Página 80

¿El contrato contemplará la terminación anticipada sin aviso previo en favor de cualquiera de las partes, en el supuesto hipotético que la contraparte sea condenada o se tenga sospecha que ha incurrido en situaciones que impliquen temas delictivos tales como: anticorrupción, cohecho, financiación al terrorismo, lavado de activos, etc. ?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      Página: 80  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se aclara que conforme los términos de referencia no se ha establecido un procedimiento para resolución de contrato distinto al establecido en la normativa de contrataciones, siendo recogida lo señalado en el mandato normativo a través de la cláusula.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta:** Nro. 41

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO  
Página 80

¿Se puede establecer una cláusula que contemple la facultad de terminación anticipada del contrato de forma bilateral por cualquiera de las partes, con un pre aviso de 90 días como mínimo?

**Acápites de las bases :** Sección: General Numeral: Cap V Literal: CLÁUSULA D Página: 80

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

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

De conformidad con la citada cláusula solo le es posible la resolución conforme el procedimiento y causales establecidas por la norma.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta:** Nro. 42

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V  
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO  
Página 80

En caso que sólo el cliente tenga la facultad de terminación anticipada del contrato (unilateral), ¿se puede incluir que el cliente pague a EL PROVEEDOR el valor que eventualmente deba pagar a terceros para la prestación de servicios al Cliente - a título de penalización por la terminación anticipada?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: CLÁUSULA D      Página: 80  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

No se incluirá en el TdR la petición de que el "cliente" pague a EL PROVEEDOR el valor que eventualmente deba pagar a terceros para la prestación de servicios al Cliente - a título de penalización por la terminación anticipada. Cabe precisar que la resolución de contrato se puede generar por incumplimiento de sus obligaciones por una de las partes o por haber desaparecido la necesidad de la contratación.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 43**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

Cada parte conservará durante toda la vigencia del contrato y tras su finalización su correspondiente propiedad intelectual, y solo deberá permitir su uso para el objeto y durante la vigencia del contrato. Ninguna de las partes transferirá ningún tipo de derechos de propiedad intelectual ni de sus proveedores o terceros, salvo pacto en contrario. ¿así será estipulado en el contrato?

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** Cap V      **Literal:** -      **Página:** -  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Este comité precisa que Ninguna de las partes transferirá ningún tipo de derechos de propiedad intelectual ni de sus proveedores o terceros.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 44**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

¿Se establecerá alguna exigencia de exclusividad asociada a la prestación del servicio (personal de asesores)?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

El personal designado por EL CONTRATISTA, será de exclusividad para el servicio ALO MAC, a excepción del Jefe de Servicio

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 45**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

Respecto a los Seguros, ¿Qué porcentajes y/o coberturas de seguros serán requeridos por el Cliente?

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Se aclara, que como parte de la prestación no se ha solicitado que el contratista acredite, póliza de seguro para la ejecución del servicio.

En los TdR se buscó la palabra "POLIZA", NO ENCONTRANDO dicho término, en el TdR no conceptualiza ni solicita POLIZA en relación a la operatividad.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 46**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

¿En caso de requerirse certificaciones adicionales a EL PROVEEDOR, ¿se validará comercialmente de forma previa el costo beneficio correspondiente?

Eventualmente, ¿cuáles certificaciones adicionales podrían ser requeridas a EL PROVEEDOR? - Favor, detallar.

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Se aclara que, los términos de referencia contemplan las condiciones requeridas para la ejecución de la prestación, por lo que no se solicitaran con posterioridad al perfeccionamiento del contrato certificación adicionales para la ejecución del servicio.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 47**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

¿Se establecerá interés por mora a cargo del cliente por demora en pago de facturas de EL PROVEEDOR?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Se aclara que de conformidad con el numeral 171.2 del Reglamento "En caso de retraso en el pago, el contratista tiene derecho al pago de intereses legales, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse." por lo que el contratista podrá solicitar los mismos si se generara esta incidencia.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta:** Nro. 48

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

Se configura una desnaturalización de la tercerización de servicios cuando algún cliente ejerce injerencia laboral y, por ejemplo, exige el cambio de empleados de EL PROVEEDOR de forma injustificada, o el cliente se reserva el derecho de reclutar o de realizar entrevistas a candidatos/trabajadores de EL PROVEEDOR.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

El participante plantea un comentario, no siendo posible la identificación de un cuestionamiento o consulta o solicitud de precisión.

Las disposiciones legales, regulatorias, sanciones, y otras normas, reguladas en la respectiva normativa sobre la materia, establecen los supuestos de hechos y consecuencias jurídicas que deben ser observados por los administrados. Dichas normas son de alcance general y, según corresponda o salvo indicación expresa, no requieren ser incorporados a los términos de referencia contrato. Sin perjuicio de ello, no constituye desnaturalización la ejecución del servicio en las condiciones requeridas por el contratista.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta:** Nro. 49

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

EL PROVEEDOR debería poder contratar terceros que puedan tener alguna relación con la prestación del servicio, y por tanto con los datos personales (por ejemplo proveedores de tecnología, telefonía, mantenimiento, soporte, infraestructura, etc.), cumpliendo las salvaguardas eventualmente exigidas por la legislación aplicable y las condiciones del contrato principal.

Considerando lo antes indicado, ¿El contrato permitirá que EL PROVEEDOR pueda contratar a terceros que puedan tener alguna relación con la prestación del servicio?

**Acápito de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

La ejecución del servicio estará a cargo de EL CONTRATISTA, siendo el único responsable del cumplimiento de lo establecido en los TdR, sin perjuicio de contratar personal para la ejecución del mismo, lo que no le resta responsabilidad por la integridad de la prestación.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 50**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

¿El contrato establecerá de forma expresa que ante supuestos de fuerza mayor y/o caso fortuito EL PROVEEDOR no asumirá penalidades ni indemnización alguna a favor del Cliente?

Para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, ¿el contrato estipulará que las partes deberán definir de mutuo acuerdo un plazo determinado para suspender o terminar el contrato ante dichas situaciones?

**Acápito de las bases :**    **Sección:** General    **Numeral:** Cap V    **Literal:** -    **Página:** -  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se aclara que la normatividad ha previsto que el contrato establece las penalidades aplicables al contratista ante el incumplimiento injustificado de sus obligaciones contractuales a partir de la información brindada por el área usuaria, las mismas que son objetivas, razonables y congruentes con el objeto de la convocatoria. En ese sentido de darse el caso la aplicación de estas, el Contratista deberá acreditar que la penalidad no le son aplicable por las causales que deben evaluar en su pertinencia y previamente a su aplicación.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 51**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

En materia de tratamiento de datos personales, EL PROVEEDOR es el Encargado (Processor) y el Cliente es el Responsable (Controller). EL PROVEEDOR no podrá aceptar la transferencia de responsabilidades propias del cliente según la normatividad de datos personales aplicable.

¿Así será estipulado en el contrato?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Las disposiciones legales, regulatorias, sanciones, y otras normas, reguladas en la respectiva normativa sobre la materia, establecen los supuestos de hechos y consecuencias jurídicas que deben ser observados por los administrados. Dichas normas son de alcance general y, según corresponda o salvo indicación expresa, no requieren ser incorporados a los términos de referencia. ontrato.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 52**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

EL PROVEEDOR debería poder hacer transferencias internacionales de datos personales cumpliendo las salvaguardas eventualmente exigidas por la legislación aplicable, y estableciendo que, cuando el cliente solicite, EL PROVEEDOR le presentará el listado de las correspondientes transferencias internacionales realizadas.

¿El contrato permitirá que EL PROVEEDOR puede realizar la transferencia internacional de datos personales cumpliendo las salvaguardas normativas que resulten aplicables?

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Se aclara que de conformidad con el segundo párrafo del numeral 18 de los términos de referencia del capítulo III de la sección específica de las Bases "EL CONTRATISTA y su personal convienen en que toda la información suministrada en virtud del contrato que suscriban es confidencial y de propiedad de LA ENTIDAD, no pudiendo EL CONTRATISTA y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las de dicho contrato. EL CONTRATISTA deberá hacer firmar los acuerdos de confidencialidad de información suscritos con el personal de EL CONTRATISTA y los presentará a LA ENTIDAD antes del inicio de la Fase Operativa." En ese sentido, el contrato no precisara lo señalado, toda vez que conforme el citado numeral esta prohibida la transferencia de datos personales.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 53**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

Se debe pactar la libertad de ambas partes (o de sus respectivas filiales, de ser el caso) para realizar la cesión de todo o parte del contrato, y de los derechos derivados del mismo a un tercero.

¿Ello así sería estipulado en el contrato?

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Se aclara que, de conformidad con el Artículo 159.Cesión de Posición Contractual, esta "Solo procede la cesión de posición contractual del contratista en los casos de transferencia de propiedad de bienes que se encuentren arrendados a las Entidades, cuando se produzcan fusiones, escisiones o que exista norma legal que lo permita expresamente." por lo que cual variación en la titularidad de las obligaciones de la ejecución del contrato que se pueda generar se rigen por la forma prescrita por la norma. El factoring, la cesión de derecho al pago, son figuras jurídica reguladas por la normativa sobre la materia, razón por la cual no requieren su incorporación en la proforma del contrato.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 54**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

¿Se puede establecer que EL PROVEEDOR pueda ceder el contrato a cualquiera de las empresas del mismo grupo sin solicitar consentimiento previo del cliente?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Se aclara que, de conformidad con el Artículo 159. Cesión de Posición Contractual, esta "Solo procede la cesión de posición contractual del contratista en los casos de transferencia de propiedad de bienes que se encuentren arrendados a las Entidades, cuando se produzcan fusiones, escisiones o que exista norma legal que lo permita expresamente." por lo que cualquier variación en la titularidad de las obligaciones de la ejecución del contrato que se pueda generar se rigen por la forma prescrita por la norma. El factoring, la cesión de derecho al pago, son figuras jurídicas reguladas por la normativa sobre la materia, razón por la cual no requieren su incorporación en la proforma del contrato.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 55**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

El contrato no deberá establecer cláusulas que sobrevivan a la terminación del contrato de forma perpetua. ¿así será regulado en el contrato?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Se aclara que, de conformidad la RLCE: Artículo 144. Vigencia del Contrato

144.1. El contrato tiene vigencia desde el día siguiente de la suscripción del documento que lo contiene o, en su caso, desde la recepción de la orden de compra o de servicio.

144.2. Tratándose de la adquisición de bienes y servicios, el contrato rige:

a) Hasta que el funcionario competente da la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista y se efectúe el pago, salvo que este sea condición para la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, en cuyo caso el contrato se encuentra vigente hasta la conformidad respectiva; o

b) Hasta que se ejecuta la última prestación a cargo del contratista, cuando existan prestaciones que corresponden ser ejecutadas con posterioridad al pago.

En ese sentido, con la última conformidad culminaría la vigencia del contrato, no existiendo cláusulas que sobrevivan a este hecho.

Ello sin perjuicio de la responsabilidad por vicios ocultos, con posterioridad al otorgamiento de la conformidad.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 56**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

Todo cambio en el contrato deberá ser acordado por las partes siguiendo el procedimiento de cambios (Change Request Management), lo que deberá estar estipulado en una cláusula específica dentro del contrato.

Así será estipulado en el contrato?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Se precisa que el contrato se suscribirá en el marco de la Ley N° 30225, por lo que de conformidad al numeral 34.1 del artículo 34°: El contrato puede modificarse en los supuestos contemplados en la Ley y el reglamento, por orden de la Entidad o a solicitud del contratista, para alcanzar la finalidad del contrato de manera oportuna y eficiente. En este último caso la modificación debe ser aprobada por la Entidad. Dichas modificaciones no deben afectar el equilibrio económico financiero del contrato; en caso contrario, la parte beneficiada debe compensar económicamente a la parte perjudicada para restablecer dicho equilibrio, en atención al principio de equidad. En ese sentido si la situación indicada afectara el cumplimiento de la finalidad del contrato, se podrán realizar las respectivas modificaciones previa evaluación de la incidencia del hecho en el cumplimiento de la finalidad contractual. Asimismo, la resolución de un futuro contrato solo podrá realizarse conforme la forma prescrita de la Ley y establecida en la cláusula decimo cuarta de la proforma respectiva.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 57**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

En un supuesto de cambio de control accionario o cualquier otra figura similar, ¿el contrato establecerá que dicho hecho no implicará la terminación del contrato, bastando pactar que dicha situación tan solo deberá ser informada a la contraparte, sin requerirse la obtención de una autorización previa de ésta?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Se precisa que el contrato se suscribirá en el marco de la Ley N<sup>a</sup> 30225, por lo que de conformidad al numeral 34.1 del artículo 34<sup>o</sup>: El contrato puede modificarse en los supuestos contemplados en la Ley y el reglamento, por orden de la Entidad o a solicitud del contratista, para alcanzar la finalidad del contrato de manera oportuna y eficiente. En este último caso la modificación debe ser aprobada por la Entidad. Dichas modificaciones no deben afectar el equilibrio económico financiero del contrato; en caso contrario, la parte beneficiada debe compensar económicamente a la parte perjudicada para restablecer dicho equilibrio, en atención al principio de equidad. En ese sentido si la situación indicada afectara el cumplimiento de la finalidad del contrato, se podrán realizar las respectivas modificaciones previa evaluación de la incidencia del hecho en el cumplimiento de la finalidad contractual. Asimismo, la resolución de un futuro contrato solo podrá realizarse conforme la forma prescrita de la Ley.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	11/09/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:21:41

**Consulta: Nro. 58**

**Consulta/Observación:**

CAPÍTULO V

-

-

¿El contrato contemplará la exigencia de un Business Continuity Plan (BCP) o Disaster Recovery Plan (DRP)?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Cap V      Literal: -      Página: -

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

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

Se aclara que la Proforma de contrato obedece a un Contrato Administrativo que se rige por la Directiva N<sup>a</sup> 001-2019-OSCE/PE, por lo que su contenido solo puede modificarse para incluir condiciones específicas al objeto de la contratación contempladas en los términos de referencia, pero no cambiar su naturaleza, por lo que no se acepta lo solicitado.

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

Ninguna

**Entidad convocante :** PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
**Nomenclatura :** CP-SM-3-2024-PCM-1  
**Nro. de convocatoria :** 1  
**Objeto de contratación :** Servicio  
**Descripción del objeto :** CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

<b>Ruc/código :</b> 20414989277	<b>Fecha de envío :</b> 11/09/2024
<b>Nombre o Razón social :</b> TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	<b>Hora de envío :</b> 14:21:41

**Consulta: Nro. 59**

**Consulta/Observación:**

Infraestructura Tecnológica  
Literal 13  
Página 28

¿Habrá requerimientos específicos sobre seguridad de la información?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: Infraestructura      Literal: 13      Página: 28

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

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

De acuerdo a la página 28 y al literal 13. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, no se hace referencia a requerimientos específicos sobre seguridad de la información

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

Ninguna

**Entidad convocante :** PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
**Nomenclatura :** CP-SM-3-2024-PCM-1  
**Nro. de convocatoria :** 1  
**Objeto de contratación :** Servicio  
**Descripción del objeto :** CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

<b>Ruc/código :</b> 20414989277	<b>Fecha de envío :</b> 11/09/2024
<b>Nombre o Razón social :</b> TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	<b>Hora de envío :</b> 14:40:57

**Consulta: Nro. 60**

**Consulta/Observación:**

Capítulo: 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN  
pagina 70

¿El requisito de estudios para el Supervisor puede ser estudiante universitario, sin especificar el ciclo?, esto con el fin de considerar un nivel de estudio mas holgado.

**Acápito de las bases :** Sección: General      **Numeral:** Cap      **Literal:** 3.2      **Página:** 70

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

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

Solo se considera lo estipulado de acuerdo a la FORMACIÓN ACADEMICA de las CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	09:02:16

**Consulta: Nro. 61**

**Consulta/Observación:**

El número telefónico de 7 dígitos que debe ser proporcionado por el proveedor puede ser de cualquier empresa telefónica?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: IV      Literal: 6      **Página: 23**

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

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

El número telefónico de 7 dígitos deber proporcionado por EL CONTRATISTA, independiente del operador, pero asegurar la correcta comunicación y funcionamiento.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	09:02:16

**Consulta: Nro. 62**

**Consulta/Observación:**

Al numero asociado a la línea de whatsapp es de propiedad de Alo Mac? En este caso quién el costo de envío y recepción de mensajes facturado por META?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: IV      Literal: 6      Página: 23

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

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

El número de WhatsApp es de propiedad de la Presidencia del Consejo de Ministros, de acuerdo a lo detallado en el Capítulo III OBJETO DE LA CONTRATACIÓN - ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, Numeral 6. LÍNEA TELEFÓNICA DIJA (1800) Y LÍNEA DE WHATSAPP.

En relación a la facturación, La oferta económica debe considerar a todo costo.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	09:02:16

**Consulta: Nro. 63**

**Consulta/Observación:**

Los 15 centros de Alo Mac disponen ya de los teléfonos y módulos asociados? Estos ya disponen de líneas habilitadas para llamar al número del servicio? O necesitan que el proveedor las habilite y configure.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: IV      Literal: 7      **Página: 23**

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

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

Los Centros MAC cuentan con teléfonos configurados y línea para comunicación con ALO MAC. La información detallada en la NOTA del Capítulo III OBJETO DE LA CONTRATACIÓN - ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, Numeral 7. COBERTURA DEL SERVICIO, es solo referencial.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	09:02:16

**Consulta: Nro. 64**

**Consulta/Observación:**

Para el envío de SMS se requieren que los SMS tengan como remitente (ALfasender) algún nombre en particular?. O solo necesitan que sea algún número corto.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: IV      Literal: 14      **Página: 29**

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

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

Debe establecer algún mecanismo que haga referencia a la Plataforma MAC

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	09:02:16

**Consulta: Nro. 65**

**Consulta/Observación:**

Cuando indican que el contratista debe entregar en PDF el árbol de IVR a implementar, se refiere a que debe el contratista lo debe diseñar a su criterio? O Alo MAC ya lo tiene diseñado.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: IV      Literal: 22      **Página: 39**

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

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

A EL CONTRATISTA ganador del concurso, se le proporcionará el flujo actual del IVR de ALO MAC, el cual debe mejorarlo presentarlo y este será evaluado y aprobado por LA ENTIDAD

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALO MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	09:02:16

**Consulta: Nro. 66**

**Consulta/Observación:**

Sobre el sistema de generación de citas. EL sistema que implemente el CONTRATISTA deberá integrarse con algún otro sistema de ALO MAC? Por favor dar más alcances sobre este sistema de citas, como por ejemplo quienes lo usarán? como piensan administrar las citas en cada local de ALO MAC. Cómo se definen los horarios disponibles, etc.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: IV      Literal: 22      **Página: 44**

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

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

El sistema de citas será de uso exclusivo para el servicio ALO MAC, mas no por los Centros MAC. Este sistema de citas debe estar en función y relación con los demás sistemas de EL CONTRATISTA

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	22:44:01

**Consulta: Nro. 67**

**Consulta/Observación:**

Se indica que la Entidad proporcionará el número de WhatsApp. Confirmar que el costo asociado por la demanda de conversaciones de entrada y salida será asumido directamente por la Entidad hacia Meta, empresa propietaria de Whatsapp.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: .      **Página: 25**

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

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

En relación a la facturación, La oferta económica DE EL CONTRATISTA debe considerar a todo costo.

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

Ninguna

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
Nomenclatura : CP-SM-3-2024-PCM-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	22:44:01

**Consulta: Nro. 68**

**Consulta/Observación:**

Se solicita incorporar las sgtes carreras para los puestos de Jefe de Operaciones y Supervisor de Operaciones:  
- Ingeniería de computación y sistemas.  
- INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTO

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: B3      Literal: B.3.1      **Página: 59**

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

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

De acuerdo a lo detallado en la FORMACIÓN ACADEMICA de las CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE, se considera la profesión de Ingeniería y afines, como las mencionadas de computación y sistemas. Asimismo, considerando las labores que ejecutara el supervisor de operaciones y de acuerdo a la especialización del total de carreras requeridas, se requerirá que minimo tenga el grado de bachiller.

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

Requisitos:

a) Un (01) Jefe de Operaciones: Título profesional y/o Bachiller universitario en cualquiera de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Ciencia de la comunicación, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo, Comercio, Negocios, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Cómputo.

b) Un (01) Supervisor de Operaciones: Bachiller universitario en adelante en cualquiera de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo, ciencias de la comunicación, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Cómputo.

**Entidad convocante :** PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
**Nomenclatura :** CP-SM-3-2024-PCM-1  
**Nro. de convocatoria :** 1  
**Objeto de contratación :** Servicio  
**Descripción del objeto :** CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL.

---

<b>Ruc/código :</b> 20602770266	<b>Fecha de envío :</b> 13/09/2024
<b>Nombre o Razón social :</b> CONTACT BPO S.A.C.	<b>Hora de envío :</b> 22:44:01

**Consulta: Nro. 69**

**Consulta/Observación:**

Las cifras no se aprecian correctamente debido a la forma de como lo han escaneado. Por favor poner el cuadro original

**Acápites de las bases :** Sección: Anexos      **Numeral:** ANEXO 2      **Literal:** .      **Página:** 68  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

Se incluyó el tdr en PDF paa una mejor lectura.

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

Archivo Digital