

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20262207774

Nombre o Razón social : CONVERGIA PERU S.A.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 18:02:14

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Respecto al formulario requerido se solicita que se detalle los campos que deberian de visualizar los agentes para su llenado, sirvase de confirmar que este formulario puede ser visible en una ventana/pestaña nueva en el navegador.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El formulario puede estar disponible en una ventana nueva del navegador donde se debe contar con 2 perfiles: Uno (1) Perfil Agente y dos (2) Perfil Supervisor.

Perfil Agente: Debe permitir el llenado de los siguientes registros fijos (Fecha llamada, Hora llamada, # Telefónico llamante, Agente, Tiempo de Duración, Tipo de usuario, Campo Seleccionable; Tipo de Documento, Campo Seleccionable; Numero de Documento, Campo Editable; Razón Social, Campo Editable; Región, Campo Seleccionable; Detalle acuerdo Marco, Campo Editable; Estado Consulta, Campo Seleccionable; Acuerdo Marco, Campo Seleccionable; Tipificación consulta, Campo Seleccionable)

Perfil Supervisor: Debe permitir editar los campos del formulario con la finalidad de agregar o eliminar opciones de selección en aquellos que presentan ¿listas desplegables/campo seleccionable¿, adicional debe permitir la descarga de los registros del formulario en formato CSV.

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	18:02:14

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que el tiempo de implementación será de 60 días calendarios, esto debido a la complejidad del desarrollo del formulario el cual podría conllevar a un mayor tiempo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, que el tiempo máximo para la implementación será de cuarenta y seis (46) días calendarios a fin de que el contratista tenga un plazo razonable para realizar el desarrollo del formulario y demás actividades durante la implementación

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20392963228	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FIBERTEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:39:42

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En las bases se indica: "La plataforma de telefonía IP deberá de soportar codecs estandar del mercado como mínimo G.711a,G711u, G.722 y G.729a."

Se consulta: Basándonos en el principio de pluralidad de marca y/o postores, sírvase la Entidad considerar como mínimo los siguientes codecs: G711a, G771u, G722, G729a y/o G729.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que debido a que el estandar G729 es un algoritmo de compresión de datos de audio con una mejora en la calidad de la conversación, se aceptará los codecs: G711a, G771u, G722, G729a y/o G729.

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20392963228	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FIBERTEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:39:42

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En las bases se indica: " El proveedor debera de proporcionar un metodo de descargar masiva para las grabaciones de voz"

Se consulta: Sírvase la Entidad considerar que se puedan enviar las grabaciones de llamadas hacia un servidor propio FTP (usuario, puerto, contraseña).

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el proveedor podrá brindar cualquier tipo de acceso mediante el cual la entidad pueda descargar las grabaciones de voz de manera masiva ya sea diario, semanal y/o mensual.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20392963228	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FIBERTEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:39:42

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Capacidades técnicas minimas de la central telefonica
El proveedor deberá de proporcionar un servicio de telefonía fija via SIP TRUNK de 60 canales para llamadas entrantes y/o salientes.
La plataforma de telefonía IP deberá de soportar 64 llamadas recurrentes para llamadas entrantes y/o salientes.

Se consulta: Sírvase la Entidad considerar que se podra considerar una plataforma que soporte como minimo 60 llamadas concurrentes.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la entidad requiere que la plataforma propuesta pueda soportar hasta 60 llamadas concurrentes entre llamadas entrantes y salientes,cabe resaltar que la cantidad de SIP TRUNK es en base a la cantidad de anexos que cuenta la entidad, por lo que se actualizarán los Términos de Referencia.

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

Se realizará la modificacion en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20392963228

Nombre o Razón social : FIBERTEL PERU S.A.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 19:39:42

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

En las bases se indica: " No se aceptaran soluciones de software libre".

Se consulta: Sírvase la Entidad considerar que se presenten soluciones basadas en software libre.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta software libre debido al poco acceso a soporte técnico y actualizaciones proporcionadas por los proveedores y desarrolladores del software. Lo cual no brindaría la seguridad y confiabilidad del sistema ya que se basa en comunidades de desarrollo voluntario.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20392963228

Nombre o Razón social : FIBERTEL PERU S.A.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 19:39:42

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En las bases se indica: "Funcionales del sistema de Call Center
Colas de llamadas
Estrategias de enrutamiento:
- Timbrar a todos los agentes
- Búsqueda priorizada de llamadas..."

Se consulta: Sírvase la Entidad indicar si el término ¿Búsqueda priorizada de llamadas¿ hace referencia a la estrategia de ruteo basado en habilidades (timbrar todas las extensiones, timbrado aleatorio, round robin, menos contestadas), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio al garantizar que las llamadas sean manejadas por el agente más apropiado para satisfacer las necesidades del cliente.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la búsqueda priorizada de llamada, hace referencia a que los agentes del call center podran realizar búsquedas específicas de las llamadas en la plataforma.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20392963228

Nombre o Razón social : FIBERTEL PERU S.A.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 19:39:42

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

En las bases se indica: "Funcionales del sistema de Call Center
Colas de llamadas
Estrategias de enrutamiento:
- Timbrar a todos los agentes
- Búsqueda priorizada de llamadas...
- Iniciar búsqueda aleatoria....."

Se consulta: Sírvase la Entidad considerar el término ¿Iniciar búsqueda aleatoria¿ como timbrado aleatorio de llamadas.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el timbrado aleatorio de llamadas es equivalente al inicio de búsqueda aleatorio.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20392963228

Nombre o Razón social : FIBERTEL PERU S.A.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 19:39:42

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

En las bases se indica: " Encuesta de satisfaccion"

Se consulta: Sírvase la Entidad considerar que la encuesta de satisfacción sea proporcionada a través de parámetros como tipos de preguntas (SI/NO) o escalas (1 al 5).

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los parámetros utilizados por la entidad para la encuesta de satisfacción se realizará en escalas del 1 al 5.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20392963228	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FIBERTEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:39:42

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

En las bases se indica: " Soporte de integracion con CRM.."

Sírvase la Entidad indicar:

- I) Nombre y versión del CRM con el que cuenta actualmente
 - II) Flujos de llamadas que se requiere con la integración de CRM
- De no ser factible, considerar este ítem como opcional.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado. Se precisa que el formulario requerido debe estar integrado con la Central Telefónica, ya sea por desarrollo de un nuevo sistema o integración con CRM. Los requisitos mínimos de los formularios se precisan en los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20392963228	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FIBERTEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:39:42

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

En las bases se indica: " Formularios que permita a los agentes ingresar la informacion de las llamadas recibidas "

Sírvase la Entidad indicar si el formulario requerido se realizará mediante la integración con su CRM, el cual deberá estar conectado con la central telefónica solicitada. De no ser factible, considerar este item como opcional.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, los formularios serán independientes a la Central telefónica.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20392963228	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FIBERTEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:39:42

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

En las bases se indica: " Dashboard de monitoreo de campañas en tiempo real ¿"

Sírvase la Entidad considerar que el dashboard de monitoreo será para campañas o colas de llamadas en tiempo real.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: - **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el dashboard debe monitorear las colas relacionadas a las campañas entrantes

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20392963228	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FIBERTEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:39:42

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

En las bases se indica: " Perfil Agente:

...

- Video llamada entre agentes. "

Sírvase la Entidad considerar que la videollamada entre agentes sea realizada por los agentes que cuenten con el softphone de la misma marca de la plataforma mencionada en la página 3.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las videollamdas entre agentes será a través de la plataforma call center propuesta.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20392963228	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FIBERTEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:39:42

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

En las bases se indica:" Terminales telefonicos fisicos existentes
PERU compras actualmente cuenta con telefonos IP fisicos existentes, la soluciones propuesta por el contratista deberá ser compatible y asegurar el correcto funcionamiento de los telefonos IP y el servicio de central telefonica IP."

Sírvase la Entidad mencionar la cantidad de sedes y cantidad de teléfonos existentes por cada una

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 23
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

La cantidad de sedes que cuenta la entidad es una (01), y la cantidad de anexos están detallados en los Términos de Referencia.

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20392963228	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FIBERTEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:39:42

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

En las bases se indica:" Terminales telefonicos fisicos existentes
PERU compras actualmente cuenta con telefonos IP fisicos existentes, la soluciones propuesta por el contratista deberá ser compatible y asegurar el correcto funcionamiento de los telefonos IP y el servicio de central telefonica IP."

Sírvase la Entidad considerar que el despliegue, configuración, mantenimiento, soporte y/o actualización de sus teléfonos IP propios sea responsabilidad de la Entidad o proveedor de la marca. Así mismo, considerar que el proveedor ganador solo será responsable de la implementación, configuración y puesta en marcha de sus equipos instalados.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que despliegue, configuración, mantenimiento, soporte y/o actualización de los teléfonos IP propios serán responsabilidad de la Entidad o proveedor de la marca. Así mismo, se considera que el proveedor ganador solo será responsable de la implementación, configuración y puesta en marcha de sus equipos instalados.

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20392963228

Nombre o Razón social : FIBERTEL PERU S.A.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 19:39:42

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

En las bases se indica: 4. Disponibilidad:
Para todo el servicio la disponibilidad no menor a 99.5% mensual¿."

Sírvase la Entidad confirmar si el literal indicado hace referencia al uso de componentes en la SIP TRUNK cumpliendo así la disponibilidad no menos a 99.5% mensual.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** - **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la disponibilidad no menor a 99.5% mensual hace referencia al servicio de telefonía IP y call center descritos en los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que el servicio iniciará a partir del día siguiente de la firma del acta de instalación.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el servicio iniciará a partir de la fecha indicada en el acta de instalación, debido a que la instalación podrá ser terminada antes del plazo máximo de la implementación, en consideración a ello se actualizará los Términos de Referencia.

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que los entregables documentarios establecidos en el punto II se presenten en un plazo máximo 05 días hábiles, posterior a la firma del acta de instalación del servicio.

Acápites de las bases : Sección: General **Numeral:** - **Literal:** II **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, los entregables establecidos en el punto II deberán ser presentados en los plazos que ya fueron indicados en los Términos de Referencia, debido a que estos documentos son necesarios en los plazos establecidos para que la entidad pueda validar el avance de la implementación del proyecto y cumplir con las metas establecidas.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la ausencia de facilidades de acceso y/o facilidades técnicas requeridas en la oferta imputable a la Entidad, así como los trámites de permisos ante Municipios o el Ministerio de Cultura, determinarán la suspensión del plazo de implementación previsto en las Bases hasta que haya quedado subsanado el inconveniente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad en contra del contratista. Ello, sin perjuicio de la facultad del contratista de solicitar la ampliación de plazo que resulte necesaria.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, la Entidad brindará todas las facilidades accesos y/o técnicas, y la implementación del servicio en un plazo máximo de cuarenta y seis (46) días. Asimismo, el estudio de mercado demostró pluralidad de postores que cumplen con el presente requisito.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Consulta:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Consulta:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Consulta:

Teniendo en consideración que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites "Documentos para la admisión de la oferta", solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral materia de consulta, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 2.2.1 **Literal:** - **Página:** 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los documentos señalados en el numeral 2.2.1.1 Documentos para la admisión de la oferta, de las bases integradas, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 2.4 **Literal:** - **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que sólo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.4. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, de las Bases integradas.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Observación: Nro. 24

Consulta/Observación:

Observación:

El artículo 35° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado señala que el sistema de precios unitarios resulta aplicable en las contrataciones de bienes, servicios en general, consultorías y obras, cuando no puede conocerse con exactitud o precisión las cantidades o magnitudes requeridas. En tal sentido, en la medida que el sistema de contratación utilizado en el presente procedimiento de selección es a suma alzada, se solicita eliminar este documento de los requisitos para el perfeccionamiento del contrato. Asimismo, se evidencia que la estructura de costos señalado en el literal g) del numeral objeto de observación, contendría la misma información que el detalle de precios unitarios. En ese sentido, se requiere se precise cuál de estos dos documentos deberá ser presentado, con la finalidad de no exigir dos documentos distintos con el mismo contenido.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 2.4 **Literal:** f **Página:** 18

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

Artículo 35° del Reglamento la Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, conforme a las bases estándar aprobadas por el OSCE mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, es obligatorio la presentación del Detalle de los precios unitarios del precio ofertado, en caso la contratación sea bajo el sistema a suma alzada. Asimismo, respecto a la presentación de la estructura de costos, las bases estándar establecen que la entidad la puede requerir cuando resulte necesario para la ejecución contractual, por lo que teniendo en cuenta que el presente servicio cuenta con varios rubros, es necesidad de la entidad la presentación de este documento a fin de identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, sin afectar el valor del monto adjudicado, en caso que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la buena pro, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, situación que se presentará también con el último recibo que se emita en el marco del Contrato.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.6 Literal: - **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que, sin afectar el valor del monto adjudicado, en caso que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la buena pro, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, situación que se presentará también con el último recibo que se emita en el marco del Contrato.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación mensual del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir la factura correspondiente, debiendo la Entidad iniciar el procedimiento de pago a través del SIAF-SP en cumplimiento de la Directiva N° 002-2021-EF/55.1 y a fin de cumplir con el pago dentro de los 10 días calendario siguientes según lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2.6 Literal: - Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que una vez culminada la prestación mensual, el contratista deberá presentar el comprobante de pago y el entregable en un plazo máximo de 07 días calendario, de acuerdo a lo estipulado en los Terminos de Referencia. Posteriormente, el area usuaria deberá emitir la conformidad en un plazo máximo de 7 días calendario de recepcionada la documentación detallada anteriormente o notificar alguna observacion de ser el caso. Asimismo, los pagos periodicos se realizarán en un plazo máximo de diez 10 días calendario siguientes de emitida la conformidad parcial del servicio por parte del área usuaria. Todo esto en el marco de los establecido en los articulos 168° y 171° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificaciones.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 2.6 Literal: - **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Solicitamos que la Entidad sea la única responsable de la configuración de su equipamiento, mientras que el Contratista lo será exclusivamente del que instale para la prestación del servicio. No siendo responsable de cualquier incompatibilidad, siempre y cuando se demuestre que el equipamiento y programas empleados por el Contratista cumplen con los requisitos mínimos establecidos en las Bases por la propia Entidad.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la entidad será la única responsable de la configuración de su equipamiento, mientras que el Contratista lo será exclusivamente del que instale para la prestación del servicio. No siendo responsable de cualquier incompatibilidad, siempre y cuando se demuestre que el equipamiento y programas empleados por el Contratista cumplen con los requisitos mínimos establecidos en las Bases por la propia Entidad.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Observación: Nro. 29

Consulta/Observación:

Se advierte que el requerimiento contenido en el extremo señalado de las Bases, hace referencia a "tecnología vigente", siendo que dicha expresión carece de objetividad y delimitación debida, por lo que nos encontraríamos ante una vulneración expresa de lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad.

En ese sentido, solicitamos precisar con exactitud el alcance y contenido de la premisa materia de observación, teniendo en cuenta que ello no puede suponer una exigencia onerosa e innecesaria para los participantes y postores; o, en su defecto, eliminar dicho requerimiento debido a su imprecisión.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 1 **Literal:** Viñeta 1 **Página:** 20

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

Arts. 16.2° y 02°, literal c) de la Ley de Contrataciones del Estado y 29.1° y 29.3° de su Reglamento

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, tecnología vigente hace referencia a que el router o equipos adicionales deberán contar con una antigüedad tecnológica de lanzado al mercado de 24 meses, a fin de garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Observación: Nro. 30

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor incluya en su oferta documentación aplicable. Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE , en caso se determine que adicionalmente a la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia (Anexo N° 3), el postor deba presentar algún otro documento para acreditar algún componente de los términos de referencia, el mismo deberá ser necesariamente incluido en la sección "Documentación de presentación obligatoria". En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al no incluir la referida documentación en la mencionada sección, solicitamos a la Entidad eliminar el documento requerido; o, en su defecto, incluir el mismo dentro de la sección de "Documentación de presentación obligatoria", a efectos de evitar la eventual nulidad del procedimiento de selección.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 1 **Literal:** Viñeta 1 **Página:** 20

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

Directiva N°001-2019-OSCE/CD Numeral 47.3 del art. 47 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge lo solicitado, la documentación aplicable será solicitada como parte de la documentación de la admisión de las oferta, dicha condición se encontrará estipulado en los Términos de referencia.

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

En relación a la disponibilidad requerida, solicitamos a la Entidad confirmar que, como operadores del servicio de telecomunicaciones, el cumplimiento de la obligación de calidad requerida en la página indicada, se restringe al cumplimiento de las normas regulatorias vigentes emitidas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el OSIPTEL (Decreto Supremo N° 013-93-TTC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas vigentes), reconociéndose que el servicio podría verse afectado por causas externas ajenas al operador; supuesto en el cual la afectación del servicio deberá ser reportada a las centrales de atención con las que cuente el contratista, a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: Viñeta 3 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el cumplimiento de la obligación de calidad requerida en la página indicada, se restringe al cumplimiento de las normas regulatorias vigentes emitidas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el OSIPTEL (Decreto Supremo N° 013-93-TTC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas vigentes), reconociéndose que el servicio podría verse afectado por causas externas ajenas al operador; supuesto en el cual la afectación del servicio deberá ser reportada a las centrales de atención con las que cuente el contratista, a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: Viñeta 3 **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente, cabe precisar que el tiempo de generación del ticket ante una notificación de avería no deberá ser mayor de 30 minutos, tiempo transcurrido desde que se reporta la avería hasta que el contratista del servicio responde para iniciar el diagnóstico.

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: Viñeta 3 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que una vez finalizado el plazo contractual, procederá a la devolución del total de los equipos que le hayan sido entregados y/o instalados bajo cualquier modalidad distinta a la venta (incluyendo equipos, cargadores, baterías, accesorios, routers, switches y/o cualquier otro de propiedad del Contratista) sin más desgaste que el de su uso normal y diligente, aceptando que en caso de pérdida, deterioro o robo deberán asumir el costo de los mismos.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 21 Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que una vez finalizado el plazo contractual, procederá a la devolución del total de los equipos que le hayan sido entregados y/o instalados bajo cualquier modalidad distinta a la venta (incluyendo equipos, cargadores, baterías, accesorios, routers, switches y/o cualquier otro de propiedad del Contratista) sin más desgaste que el de su uso normal y diligente, aceptando que en caso de pérdida, deterioro o robo deberán asumir el costo de los mismos.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Observación: Nro. 36

Consulta/Observación:

Se advierte que el requerimiento contenido en el extremo señalado de las Bases, hace referencia a "todo el equipamiento de software y hardware"; sin embargo, los TDR¿s deben de contemplar con exactitud todo el equipamiento y/o componentes necesarios para la prestación del servicio sin que ello implique dejar abierta la posibilidad de exigir equipamiento y/o componentes que no hayan sido previstos en los mencionados TDR¿s, de lo contrario nos encontraríamos ante una vulneración expresa de lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad. En ese sentido, solicitamos precisar con exactitud el alcance y contenido de la premisa materia de observación, teniendo en cuenta que ello no puede suponer una exigencia onerosa e innecesaria para los participantes y postores; o, en su defecto, eliminar dicho requerimiento debido a su imprecisión.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: - Página: 23

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

Arts. 16.2° y 02°,literal c) de la Ley de Contrataciones del Estado y 29.1° y 29.3° de su Reglamento

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que "todo el requerimiento de software y harware" hace referencnia a que la entidad no tiene conocimiento de los componentes mencionados para la implementación de su plataforma, por lo que los postores podrán usar el equipamiento de hardware y software necesario a fin de cumplir con lo solicitado en los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Observación: Nro. 38

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor incluya en su oferta un número telefónico para la atención de averías. Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE , en caso se determine que adicionalmente a la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia (Anexo N° 3), el postor deba presentar algún otro documento para acreditar algún componente de los términos de referencia, el mismo deberá ser necesariamente incluido en la sección "Documentación de presentación obligatoria". En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al no incluir la referida documentación en la mencionada sección, solicitamos a la Entidad eliminar el documento requerido; o, en su defecto, incluir el mismo dentro de la sección de "Documentación de presentación obligatoria", a efectos de evitar la eventual nulidad del procedimiento de selección.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 5 **Literal:** Viñeta 3 **Página:** 24

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

Directiva N° 001-2019-OSCE/CD Numeral 47.3 del art. 47 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el documento señalado, sí se encuentra estipulado en el literal "e) Carta declarando el número telefónico para la atención de averías", del numeral 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta, de las bases, por lo que no se ha transgredido la normativa de contrataciones.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que tal documentación ¿ relación de las personas de contacto responsables de la gestión de su servicio, además del nivel de escalamiento será presentada para el perfeccionamiento y por lo tanto serán incluidos en el 2.4.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: Viñeta 7 **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que tal documentación relación de las personas de contacto responsables de la gestión del servicio, además del nivel de escalamiento será presentada para el perfeccionamiento y por lo tanto serán incluidos en el 2.4.

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Observación: Nro. 41

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que las líneas objeto de contratación en el marco del presente procedimiento de selección no serán portadas a otro operador hasta que termine el Contrato que se suscriba con la Entidad en caso resultemos adjudicatarios del presente procedimiento de selección, por cualquiera de los supuestos previstos en las normas de contrataciones con el Estado. Cabe señalar que si bien el derecho a la portabilidad numérica se encuentra reconocido en la Ley N° 29956 (servicios de telefonía fija) y la Resolución del Consejo Directivo N° 166-2013-CD-OSIPTEL, ello no faculta a la Entidad a interrumpir, cancelar o resolver un Contrato que haya suscrito en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado pues ésta última prima sobre la aplicación de las demás normas de derecho público y privado según el artículo 45.10° de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápíte de las bases : **Sección:** General **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** 24

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

Artículo 45.10° de la Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las líneas objeto de contratación en el marco del presente procedimiento de selección no serán portadas a otro operador hasta que termine el Contrato que se suscriba con la Entidad

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en caso de requerirse portabilidad numérica, la activación del servicio dependerá de la culminación exitosa de dicho trámite.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

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

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

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para el trámite de portabilidad, la Entidad proporcionará al operador ganador de la buena pro los siguientes documentos, máximo al día siguiente de suscrito el contrato:

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

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Observación: Nro. 44

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor incluya en los documentos para la firma del contrato, certificados de personal. Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.3 de las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE , la Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en dicho numeral para el perfeccionamiento del contrato. En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo la normativa de contrataciones del Estado al no incluir la referida documentación en la mencionada sección, solicitamos a la Entidad eliminar el documento requerido; o, en su defecto, incluir el mismo dentro del numeral 2.3 a efectos de evitar la eventual nulidad del procedimiento de selección.

Acápíte de las bases : **Sección:** General **Numeral:** - **Literal:** Viñeta 1 **Página:** 24

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

Directiva N° 001-2019- OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el documento señalado, sí se encuentra estipulado en el literal "j) Certificado oficial en la marca de la central telefónica propuesta, el cual deberá ser presentada para cada especialista", del numeral 2.4. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, de las bases, por lo que no se ha transgredido la normativa de contrataciones.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Observación: Nro. 45

Consulta/Observación:

En relación al supuesto de penalidad por demora en la presentación de entregables, debemos indicar que la misma corresponde a la penalidad por mora, para la cual resulta aplicable únicamente la fórmula por retraso en la ejecución de la prestación prevista en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. En ese sentido, el artículo 163° del Reglamento, claramente establece que mediante "otras penalidades" solamente se pueden establecer supuestos de hecho distintos a la penalidad por retraso o mora mencionada en el artículo 162°.

Así, el acápite indicado de las Bases, establece como otras penalidades a supuestos de retraso o mora, en clara contravención al artículo 163° del Reglamento. En consecuencia, considerando lo dispuesto en los artículos citados solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar la penalidad indicada.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** - **Literal:** j **Página:** 28

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

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observacion, se precisa que la penalidad por mora sanciona el retraso en la ejecución de las prestaciones, sin embargo la penalidad estipulada por el retraso de la presentación de los entregables, es independiente a la ejecución del servicio de telefonía, ya que son documentos que la entidad necesita como parte del servicio por lo que estipuló un plazo para su presentación el cual debe cumplirse para no ser penalizado. Sin perjuicio de lo aclarado, se incluirá la penalidad por mora estipulada en el artículo 162° del Reglamento de forma obligatoria, en los Términos de referencia.

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Observación: Nro. 46

Consulta/Observación:

Sobre el tema de seguridad de la información, se debe tener en cuenta que nuestros servicios cumplen con los más altos estándares de seguridad, así como con la normativa de seguridad en telecomunicaciones exigida por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y del OSIPTEL. En ese sentido, se observa el extremo referido a la auditoría mencionada por la Entidad, pues en nuestros sistemas de seguridad de la información manejamos data confidencial, por lo que no podría ser posible realizar este tipo de auditorías. Sin perjuicio de ello, estamos prestos a colaborar con la Entidad en las demás acciones que se efectúen sobre este asunto, siempre y cuando no vulneren la confidencialidad y secreto de nuestra información. De lo contrario, nos encontraríamos ante una vulneración expresa de lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias.

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

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

Artículo 16.2° de la Ley de Contrataciones del Estado y 29.1° y 29.3° de su Reglamento.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que solo serán necesarias las grabaciones telefónicas del servicio solicitado; es decir las llamadas entrantes y salientes de los anexos y agentes del call center.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Observación: Nro. 47

Consulta/Observación:

A través del Decreto Supremo N° 130-2022-PCM, el Gobierno oficializa el fin del estado de emergencia nacional que se declaró en el año 2020 por las circunstancias que venían afectando la vida y la salud de las personas como consecuencia de la covid-19. Es así que se ha visto conveniente derogar el Decreto Supremo n.° 016-2022-PCM, así como, los Decretos Supremos n.° 030-2022-PCM, n.° 041-2022-PCM, n.° 058-2022-PCM, n.° 063-2022-PCM, n.° 069-2022-PCM, n.° 076-2022-PCM, n.° 092-2022-PCM, n.° 108-2022-PCM y n.° 118-2022-PCM. En ese sentido, no tendría justificación alguna que se requiera la presentación de información al respecto en ninguna etapa del contrato

Acápíte de las bases : **Sección:** General **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** 30

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

Decreto Supremo N° 130-2022-PCM.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa en atención a lo dispuesto mediante Memorando N° 0000007 - PERU COMPRAS-OA-RRHH de fecha 27.09.2023 los protocolos internos establecidos por la entidad en atención a la emergencia sanitaria, quedan sin efecto, por tal motivo se acoge lo solicitado y la clausula de medidas de prevención será eliminada de los Terminos de referencia.

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

Se realizará la modificacion en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el tipo de arbitraje será Institucional conforme a lo establecido en el artículo 223° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Asimismo, respecto a la cantidad de arbitros se procederá conforme a las facultades establecidas en el al articulo 230° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y en el caso de la institucion arbitral, especificamente conforme al literal b) del articulo 226° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Dice:

Certificado oficial en la marca de la central telefónica propuesta, el cual deberá ser presentada para cada especialista.

CONSULTA:

SE solicita a la entidad confirmar que al tratarse de un servicio simple de telefonía IP, solo sea necesario que un personal especialista deba contar con una certificación en la marca de la central propuesta.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, se requiere sean dos personales certificados en la marca para una correcta implementación del servicio.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

El servicio de telefonía IP provisto por el postor debe ser suministrado desde una plataforma 100% cloud, administrada y soportada por el proveedor.

CONSULTA:

Sírvase la Entidad en confirmar que aceptara que el Servicio de telefonía IP pueda ser suministrada desde una plataforma Cloud o plataformas virtuales o equipos físicos, siempre que el postor garantice la funcionalidad del Servicio de Telefonía IP.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, la plataforma propuesta deberá ser una solución 100% cloud debido a que este permite optimizar costos de infraestructura tecnológica, así como también los beneficios a nivel de escalabilidad, flexibilidad, mantenimiento simplificado, menor tiempo de implementación y administración simplificada. Adicional a ello, al ser una solución cloud esta seguirá tendiendo y derivando llamadas, ante alguna incidencia con el medio físico o problema eléctrico .

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Dice:

El servicio de telefonía IP provisto por el postor debe ser suministrado desde una plataforma 100% cloud, administrada y soportada por el proveedor.

CONSULTA:

Se solicita a la entidad confirmar que al referirse a "adminsitrada y soportada por el proveedor" se refiere a que puede ser una central de cualquier fabricante siempre que sea el proveedor del servicio quien brinde el soporte y la gestión de la misma.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 1 **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que que al referirse a "adminsitrada y soportada por el proveedor" se refiere a que puede ser una central de cualquier fabricante siempre que sea el proveedor del servicio quien brinde el soporte y la gestión de la misma.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Dice:
El servicio de telefonía IP provisto por el postor debe ser suministrado desde una plataforma 100% cloud, administrada y soportada por el proveedor.

CONSULTA:
En el caso que la Entidad acepte que el servicio de telefonía IP sea suministrada mediante equipos fisicos. Sírvasse la Entidad en confirmar que brindará el espacio en su gabinete para la instalación de los equipos a utilizar en la solución.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se acoge la observación, la plataforma propuesta deberá ser una solución 100% cloud debido a que este permite optimizar costos de infraestructura teconológica, así como también los beneficios a nivel de escalabilidad, flexibilidad, mantenimiento simplificado, menor tiempo de implementación y administración simplificada. Adicional a ello, al ser una solución cloud esta seguirá tendiendo y derivando llamadas, ante alguna incidencia con el medio físico o problema eléctrico .

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Dice:
El servicio de telefonía IP provisto por el postor debe ser suministrado desde una plataforma 100% cloud, administrada y soportada por el proveedor.

CONSULTA:
En el caso que la Entidad acepte que el servicio de telefonía IP sea suministrada desde una plataforma cloud o desde una plataforma virtual. Sírvase la Entidad en considerar que una vez finalizada el plazo total de la contratación los equipos serán devueltos sin mas desgaste que el propio del tiempo.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se acoge la observación, la plataforma propuesta deberá ser una solución 100% cloud debido a que este permite optimizar costos de infraestructura tecnológica, así como también los beneficios a nivel de escalabilidad, flexibilidad, mantenimiento simplificado, menor tiempo de implementación y administración simplificada. Adicional a ello, al ser una solución cloud esta seguirá tendiendo y derivando llamadas, ante alguna incidencia con el medio físico o problema eléctrico .

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Dice:

El sistema de telefonía IP y módulo de call center deberá soportar grabación de llamadas con un capacidad de almacenamiento de 1 TB de voz

CONSULTA:

Sírvase la Entidad en confirmar que aceptara que las grabaciones de la llamadas puedan ser almacenadas en un disco duro de 1TB y/o en servidores físicos y/o en servidores virtuales cumpliendo así con lo requerido, independiente a los equipos a utilizar para el sistema de telefonía IP.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 1 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el proveedor podrá brindar cualquier tipo de espacio de almacenamiento siempre y cuando la entidad pueda descargar las grabaciones de las llamadas..

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Dice:

La plataforma debe contar con un autoattendant o IVR

CONSULTA:

Se solicita a la entidad confirmar que el autoattendant solicita hace referencia a un mensjae de bienvenida donde se brinden opciones para la atención de la llamada y que constará con hasta 2 niveles. De requerir un IVR con integración a base de datos se deberá especificar claramente en las bases.

Acápíte de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge lo solicitado. Se precisa que el autoattendant o el IVR podrá crear arboles de hasta 4 niveles, y no se considera integración con base de datos

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

Se realizará la modificacion en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Dice:

No se aceptarán soluciones de software libre.

CONSULTA:

Se solicita a la entidad confirmar que al indicar software libre hace referencia a que la central propuesta no podrá ser un ASTERISK libre.

Por lo que se podrán plantear opciones con marcas que podrán tener el core basado en asterisk pero que cuentan con desarrollo propio y soporte garantizado de la marca.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 1 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta software libre debido al poco acceso a soporte técnico y actualizaciones proporcionadas por los proveedores y desarrolladores del software. Lo cual no brindaría la seguridad y confiabilidad del sistema ya que se basa en comunidades de desarrollo voluntario.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Dice:
"¿ SIP TRUNK de 60 canales para llamadas entrantes y/o salientes¿ "
La plataforma debe soportar 64 llamadas recurrentes¿."

CONSULTA:
De acuerdo a lo indicado en el "ITEM" donde indica que requiere una SIP TRUNK de 60 canales para llamadas entrantes y/o salientes, también indica que requiere que la plataforma de telefonía IP soporte 64 llamadas recurrentes. Sírvasse la Entidad en confirmar si se considera una SIP TRUNK de 64 canales, ya que la cantidad de llamadas simultáneas está relacionada con la cantidad de canales requeridos.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 21
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se confirma que la entidad requiere que la plataforma propuesta pueda soportar hasta 60 llamadas concurrentes entre llamadas entrantes y salientes,cabe resaltar que la cantidad de SIP TRUNK es en base a la cantidad de anexos que cuenta la entidad, por lo que se actualizarán los Términos de Referencia.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se realizará la modificacion en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Dice:

Funcionalidades del sistema call center.

CONSULTA:

Sírvase la Entidad en confirmar que también aceptará que el sistema de call center pueda ser suministrada mediante un sistema físico adicional, cumpliendo así con las funcionalidades solicitadas.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, la plataforma propuesta deberá ser una solución 100% cloud debido a que este permite optimizar costos de infraestructura tecnológica, así como también los beneficios a nivel de escalabilidad, flexibilidad, mantenimiento simplificado, menor tiempo de implementación y administración simplificada. Adicional a ello, al ser una solución cloud esta seguirá tendiendo y derivando llamadas, ante alguna incidencia con el medio físico o problema eléctrico .

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Dice:
Estrategias de enrutamiento

CONSULTA:
Sírvasse la Entidad en considerar que aceptará que los equipos a utilizar para brindar el sistema de telefonía IP soporte como mínimo 04 estrategias de enrutamiento.

Acápíte de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 22
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, la plataforma propuesta deberá ser una solución 100% cloud debido a que este permite optimizar costos de infraestructura teconológica, así como también los beneficios a nivel de escalabilidad, flexibilidad, mantenimiento simplificado, menor tiempo de implementación y administración simplificada. Adicional a ello, al ser una solución cloud esta seguirá tendiendo y derivando llamadas, ante alguna incidencia con el medio físico o problema eléctrico .

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Dice:
Formularios que le permitan a los agentes ingresar la información de las llamadas recibidas

CONSULTA:
Sírvasse la Entidad en confirmar que el requerimiento indicado hace referencia a que los agentes al recibir las llamadas puedan ingresar la información como nombre, apellido, empresa, correo electronico de los clientes.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El formulario puede estar disponible en una ventana nueva del navegador donde se debe contar con 2 perfiles: Uno (1) Perfil Agente y dos (2) Perfil Supervisor.

Perfil Agente: Debe permitir el llenado de los siguientes registros fijos (Fecha llamada, Hora llamada, # Telefónico llamante, Agente, Tiempo de Duración, Tipo de usuario, Campo Seleccionable; Tipo de Documento, Campo Seleccionable; Numero de Documento, Campo Editable; Razón Social, Campo Editable; Región, Campo Seleccionable; Detalle acuerdo Marco, Campo Editable; Estado Consulta, Campo Seleccionable; Acuerdo Marco, Campo Seleccionable; Tipificación consulta, Campo Seleccionable)

Perfil Supervisor: Debe permitir editar los campos del formulario con la finalidad de agregar o eliminar opciones de selección en aquellos que presentan ¿listas desplegables/campo seleccionable¿, adicional debe permitir la descarga de los registros del formulario en formato CSV.

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Dice:

Gráfico de tiempo promedio de espera en la cla.

Gráfico de llamadas contestadas en la cola

Gráfico de llamadas no contestadas en la cola

CONSULTA:

Se solicita a la entidad confirmar que los 3 gráficos indicados puedan ser suministrados de manera opcional en el sistema de call center.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 1 **Página: 22**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, los gráficos deben ser suministrados según lo solicitado, de acuerdo a la necesidad del área usuaria.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Dice:

Soporte de atención via chat del portal web

CONSULTA:

Sírvase la entidad en confirmar si el portal web hace referencia al chat entre agentes solicitado por la entidad.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el portal web hace referencia al chat entre agentes solicitado por la entidad.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Dice:

Recepción de notificaciones de las colas por correo electrónico (4 tipos de notificaciones)

CONSULTA:

Sírvase la entidad en confirmar si las notificaciones solicitadas sean efectuadas al terminar la llamada.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, las notificaciones de las colas serán efectuadas una vez el sistema detecte que ocurre uno de los escenarios planteados en los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Dice:

Perfil Agente

Videollamadas entre agentes

CONSULTA:

Se solicita a la entidad confirmar que las videollamadas entre agentes serán de carácter opcional ya que no aporta valor a un sistema de call center.

En caso se decida mantener dicha característica la videollamada solo se podrá entre dispositivos que soporten video.

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 3.1

Literal: 1

Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, las videollamadas se podran ser a través de dispositivos móviles o plataformas web en el cual puedan loguearse los agentes.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que en la Carta fianza de Garantía de fiel cumplimiento del contrato se utilizará la DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD: CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS ¿ PERÚ COMPRAS, la nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 026-2023-PERÚ COMPRAS, y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.4 Literal: - Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que, la razón social de la entidad es: CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS, la nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: Adjudicación Simplificada AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1 y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que debido a que el servicio se factura a través de un comprobante de pago según Normativa de SUNAT, será la entidad quien descargue sus recibos desde el Portal de SUNAT, con su respectiva clave SOL.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.6 Literal: - **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que de manera opcional, el contratista puede indicar en su entregable el número de factura y la fecha de emisión, a fin de que sea descargada por la entidad para el trámite de pago.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que para el requerimiento de comprobante de pago de los servicios objeto de contratación, el contratista entregará "Comprobante de pago", considerando que este comprobante de pago es autorizado por la normativa vigente y cumple, por tanto, con todas las formalidades y disposiciones exigidas por SUNAT y por el OSIPTEL, y teniendo en cuenta que a partir del 1 junio de 2022, los comprobantes de pago electrónicos reemplazarán de manera definitiva a las facturas, boletas de venta, recibos y demás comprobantes físicos.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2.6 Literal: - Página: 19

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

Resolución de superintendencia N°000128-2021 SUNAT. Resolución de superintendencia N°279- 20192SUNAT

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las bases indican en el numeral 2.6 FORMA DE PAGO, el cual es concordante con los términos de referencia que, para efectos del pago el contratista deberá presentar "COMPROBANTE DE PAGO", por lo que se aceptarán todos los comprobantes de pago que estén autorizados por la normativa vigente en la materia.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar el horario establecido para presentar la documentación requerida a traves de la Mesa de Partes.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.5 Literal: - **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la mesa de partes presencial (física) cuenta con un horario de 8:30 am hasta las 4:30 pm y la mesa de partes virtual está disponible las 24 horas del día.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la documentación, numeral 2.5 para efectos del pago podrá ser presentando por la mesa de parte presencial o por la mesa de parte virtual de la entidad.

Acápito de las bases : Sección: General **Numeral:** 2.6 **Literal:** - **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo estipulado en los Terminos de ereferencia, para la procedencia del pago, el contratista deberá presentar la documentacion correspondiente por mesa de partes de la Entidad, sito en Av. República de Panamá 3629 - San Isidro o a través de mesa de partes digital, disponible en el siguiente enlace: <https://mesadepartessdigital.perucompras.gob.pe>

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:02

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que los entregables documentarios establecidos en el punto I se presenten en un plazo máximo de 05 días hábiles luego de firmado el contrato.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: i Literal: - **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, los entregables establecidos en el punto II deberán ser presentados en los plazos que ya fueron indicados en los Términos de Referencia, debido a que estos documentos son necesarios en los plazos establecidos para que la entidad pueda validar el avance de la implementación del proyecto y cumplir con las metas establecidas.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20552504641

Nombre o Razón social : WIN EMPRESAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 22:32:38

Observación: Nro. 71

Consulta/Observación:

"Dice:
Cliente web vía WebRTC

Observación:

En atención a los principios de igualdad de trato, libertad de concurrencia y transparencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado, con el fin de tener mayor claridad sobre el requerimiento y permitir una mayor participación de postores, solicitamos permitan que el acceso al cliente vía web pueda ser opcional. Tener en cuenta que están solicitando un módulo de call center para los agentes."

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** . **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta la consulta. Se confirma la necesidad de la funcionalidad, ya que es un requerimiento del área usuaria.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	22:32:38

Observación: Nro. 72

Consulta/Observación:

"Dice:
3,000 minutos de grabaciones de Voicemail

Observación:
En atención a los principios de igualdad de trato y libertad de concurrencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado y con el fin de permitir una mayor participación de postores, solicitamos permitan que los 3,000 minutos de grabación pueda ser opcional"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se acepta la consulta. Se confirma la necesidad de la funcionalidad, ya que es un requerimiento del área usuaria.

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20552504641

Nombre o Razón social : WIN EMPRESAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 22:32:38

Observación: Nro. 73

Consulta/Observación:

"Dice:

Programación de ingreso de llamadas en horario programado
Programación de ingreso de llamadas en días no laborables o feriados

Observación:

En atención a los principios de igualdad de trato, libertad de concurrencia y transparencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado y con el fin de permitir una mayor participación de postores, solicitamos permitan que la programación de llamadas pueda ser opcional"

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** . **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta la consulta. Se confirma la necesidad de la funcionalidad, ya que es un requerimiento del área usuaria.

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	22:32:38

Observación: Nro. 74

Consulta/Observación:

"Dice:
Encuentra de satisfacción
soporte de integración con CRM
Formularios que permita a los agentes ingresar la informacion de las llamadas recibidas

Observación:
En atención a los principios de igualdad de trato, libertad de concurrencia y transparencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado, con el fin de evitar características que orienten a un producto (software) en particular y permitan una mayor participación de postores, solicitamos permitan que los puntos enunciados puedan ser opcionales"

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** . **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se acepta la consulta. Se confirma la necesidad de la funcionalidad, ya que es un requerimiento del área usuaria.

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	22:32:38

Observación: Nro. 75

Consulta/Observación:

"Dice:
Recepción de notificaciones de las colas por correo electronico:
(...)

Observación:
Teniendo en cuenta que como parte de la solución ya solicitan un panel de monitoreo y adicionalmente reporte de las llamadas, en atención a los principios de igualdad de trato, libertad de concurrencia y transparencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado, con el fin de evitar características que orienten a un producto (software) en particular y permitan una mayor participación de postores, solicitamos permitan que las notificaciones mencionadas puedan ser opcionales. "

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** . **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se acepta la consulta. Se confirma la necesidad de la funcionalidad, ya que es un requerimiento del área usuaria.

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20552504641

Nombre o Razón social : WIN EMPRESAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 22:32:38

Observación: Nro. 76

Consulta/Observación:

"Dice:
Video llamadas entre agentes

Observación:

En atención a los principios de igualdad de trato, libertad de concurrencia y transparencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado, con el fin de evitar características que orienten a un producto (software) en particular y permitan una mayor participación de postores, solicitamos permitan que la video llamada entre agentes pueda ser opcional."

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** . **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta la consulta. Se confirma la necesidad de la funcionalidad, ya que es un requerimiento del área usuaria.

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	22:32:38

Observación: Nro. 77

Consulta/Observación:

"Dice:

Gestor de proyectos: (...) con experiencia minima de tres (03) años como jefe de proyectos (...)

Observación:

En atención a los principios de igualdad de trato, libertad de concurrencia y transparencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado y permitan una mayor participación de postores, solicitamos permitan el siguiente enunciado:

con experiencia minima de tres (03) años como jefe de proyectos en tecnologías de la información y/o gestión de proyectos y/o servicios de telecomunicaciones tales como internet y/o transmisión/ comunicación/ enlace/ interconexión de datos y/o telefonía"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** Perfil del **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, se incluirá jefe de proyectos en tecnologías de la información y/o gestión de proyectos, esto con la finalidad de aumentar la concurrencia y mayor participacion de postores.

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

Se realizará la modificacion en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	22:32:38

Observación: Nro. 78

Consulta/Observación:

"Dice:
Especialista en telefonía IP: (02) especialistas, formación técnica (...)

Observación:
En atención a los principios de igualdad de trato, libertad de concurrencia y transparencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado y permitan una mayor participación de postores, solicitamos permitan el siguiente enunciado:
Dos (02) especialistas, con formación técnica y/o bachiller en computación, sistemas, electronica, telecomunicaciones, redes y comunicación o afines; contar con certificado oficial en la plataforma propuesta y/o una experiencia minima de un (01) año en implementación y/o gestión y/o supervisión y/o coordinación de proyectos y/o servicios de telecomunicaciones tales como internet y/o transmisión/ comunicación/ enlace/ interconexión de datos y/o telefonía IP y/o call center"

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1 **Literal:** Perfil del **Página:** 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a que las formaciones, capacitaciones y experiencias propuestas por el participante para el especialista de telefonía IP, no garantizan contar con los conocimientos técnicos para la implementación requerida.
Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	22:32:38

Observación: Nro. 79

Consulta/Observación:

"Dice:
se realizará la implementación del servicio en un plazo máximo de veinte (20) días calendario (...)

Observación:
En atención a los principios de igualdad de trato y libertad de concurrencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado y permitan una mayor participación de postores, solicitamos permitan el siguiente enunciado:
Se realizará la implementación del servicio en un plazo máximo de treinta (30) días calendario (...)"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: Implementa Página: 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se acoge parcialmente, que el tiempo máximo para la implementación será de cuarenta y seis (46) días calendarios a fin de que el contratista tenga un plazo razonable para realizar el desarrollo del formulario y demás actividades durante la implementación

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20552504641

Nombre o Razón social : WIN EMPRESAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 22:32:38

Observación: Nro. 80

Consulta/Observación:

"Dice:

Dos (02) Especialista en telefonía IP

Formación técnica y/o bachiller en computación, sistemas, electrónica, telecomunicaciones o afines

Observación:

En atención a los principios de igualdad de trato y libertad de concurrencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado y permitan una mayor participación de postores, solicitamos permitan el siguiente enunciado:

Formación técnica y/o bachiller en computación, sistemas, electronica, telecomunicaciones, redes y comunicación o afines"

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** B **Literal:** B.1.1 **Página:** 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a que las formaciones propuestas por el participante para el especialista de telefonía IP, no garantizan contar con los conocimientos técnicos para la implementación requerida.

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código : 20552504641

Nombre o Razón social : WIN EMPRESAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/09/2023

Hora de envío : 22:32:38

Observación: Nro. 81

Consulta/Observación:

"Dice:
Un (01) Gestor de Proyecto
Deberá contar con experiencia como jefe de proyectos en tecnologías de la información de por lo menos tres (03) años.

Observación:
En atención a los principios de igualdad de trato y libertad de concurrencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado y permitan una mayor participación de postores, solicitamos permitan el siguiente enunciado:
Deberá contar con experiencia como jefe de proyectos en tecnologías de la información y/o gestión de proyectos y/o servicios de telecomunicaciones tales como internet y/o transmisión/ comunicación/ enlace/ interconexión de datos y/o telefonía por lo menos tres (03) años"

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** B **Literal:** B.2 **Página:** 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, se incluirá jefe de proyectos en tecnologías de la información y/o gestión de proyectos

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	22:32:38

Observación: Nro. 82

Consulta/Observación:

"Dice:
Dos (02) Especialista en telefonía IP
Deberá contar una experiencia no menor de un (1) año en implementación y/o gestión y/o supervisión y/o coordinación de servicios de telecomunicaciones específicamente en telefonía IP y call center

Observación:
En atención a los principios de igualdad de trato y libertad de concurrencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado y permitan una mayor participación de postores, solicitamos permitan el siguiente enunciado:
deberá contar una experiencia no menor de un (01) año en implementación y/o gestión y/o supervisión y/o coordinación de proyectos y/o servicios de telecomunicaciones tales como internet y/o transmisión/ comunicación/ enlace/ interconexión de datos y/o telefonía IP y/o call center"

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** B **Literal:** B.2 **Página:** 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a que las experiencias propuestas por el participante para el especialista de telefonía IP, no garantizan contar con los conocimientos técnicos para la implementación requerida.

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	22:32:38

Observación: Nro. 83

Consulta/Observación:

"Dice:
Se consideran servicios similares a los siguientes servicios: (...)

Observación:
En atención a los principios de igualdad de trato y libertad de concurrencia que orienta la Ley de contrataciones con el Estado y permitan una mayor participación de postores, solicitamos permitan el siguiente enunciado:
Servicio de internet; y/o servicio de interconexión y/o servicio de comunicación y/o servicio de datos; y/o servicio de telefonía digital y servicio de línea dedicada de acceso a Internet."

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** C **Literal:** . **Página:** 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, los servicios mencionados no son afines al objeto de la contratación y de lo requerido por el área usuaría.

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

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20519286794	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:53:43

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

Se solicita establecer la cantidad de DIDs considerados para el servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1. Literal: - **Página:** 20

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

-

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge lo solicitado. Se confirma que la cantidad de DIDS a considerar para el servicio es de 10, lo cual será incluido en los Terminos de referencia.

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20519286794	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:53:43

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

Se solicita detallar la dirección/direcciones exactas en donde se desplegará y entregará el servicio materia de la convocatoria.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1. Literal: - **Página:** 25

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

-

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la dirección en la cual se desplegará el servicio es: Av. República de Panamá 3629 San Isidro Lima

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

null

Entidad convocante : CENTRAL DE COMPRAS PUBLICAS - PERU COMPRAS

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-PERU COMPRAS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP PARA LA SEDE DE LA CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS PERÚ COMPRAS.

Ruc/código :	20519286794	Fecha de envío :	21/09/2023
Nombre o Razón social :	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:53:43

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

Sobre el apartado de OTRAS PENALIDADES:

LA PENALIDAD MENSUAL EN FUNCIÓN AL RESULTADO DEL UPTIME SE CONTRADICE CON LA DISPONIBILIDAD ESTABLECIDA DE 99.5%.

LA PENALIDAD UP TIME INDICA QUE POR EL RANGO MAYOR A 99.5% Y MENOR A 99.6% (ENTRE ESTOS VALORES) SE APLICARÁ UNA PENALIDAD DEL 1%.

Solicitamos corregir lo mencionado a fin de no que el proceso no peligre de ser declarado nulo o desierto.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1. **Literal:** - **Página:** 27

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

-

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que debido a que la penalidad uptime entre el rango mayor a 99.5% y menor a 99.6% esta fuera del rango de disponibilidad de servicio de 99.5%, se actualizarán los Términos de Referencia.

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

Se realizará la modificación en las bases integradas.