

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código : 20293093297

Nombre o Razón social : CERTICOM SAC

Fecha de envío : 12/03/2025

Hora de envío : 16:37:40

**Consulta: Nro. 1**

### Consulta/Observación:

En la página 76 de las Bases C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, se consideran servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, es decir atender llamadas telefónicas, correo electrónicos, chat, mensajería, redes sociales entre otros(anexo N° 03 BA, Pág. 21); en este sentido, y para garantizar la pluralidad de postores, solicitamos incluir los siguientes servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria:

- Servicio de venta por Telemarketing
- Gestión de venta vía canal telefónico
- Servicio de venta por Web
- Promoción y comercialización de productos vía canal telefónico.
- Promoción y comercialización de productos financieros.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.3      Literal: C      **Página: 76**

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

### Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que no se incluire los servicios en mencion, toda vez que dicha experiencia esta orientada a la venta de producto y servicios enfocada mas en efectuar transacciones comerciales, donde los agentes buscan convencer al cliente de adquirir un producto/servicio , y lo requerido es en servicios de call center o atención telefónica para atención al cliente, donde los agentes están enfocados en orientar, guiar y resolver dudas, por lo que se confirma de ceñirse a lo indicado en los Términos de Referencia, por lo cual no se considera modificaciones

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20293093297	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CERTICOM SAC	Hora de envío :	16:37:40

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En el TDR indica ¿El CRM onmicanal debe estar basado en web, de fácil uso e intuitivo para los asesores de servicio, la aplicación debe tener perfiles de administrador que será designado para el uso del supervisor y tendrá un perfil diferente para el uso de los perfiles de asesor para los asesores de servicio. Se le deberá entregar a LA ENTIDAD una licencia de administrador para acceder a la información. ¿

¿Está permitido el uso de software de terceros con licencia comercial para la operación?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: S/L Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, de acuerdo al Capítulo III, numeral 3.3 literal B.1:  
Se debe respetar lo indicado en ellos TdR

Requisitos:  
(...)

d) Sistema de administración de registro de atenciones (CRM OMNICAL)

Acreditación:

Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Según señalan las bases: "Es importante indicar que los 15 Centros MAC en funcionamiento hasta enero 2024, cuenta con anexos de contacto para la comunicación directa con ALO MAC". Por favor indicar si los anexos actuales de los Centros MAC son teléfonos físicos IP

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: IV      Literal: 7      Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, los Centros MAC a nivel nacional cuentan con teléfonos físicos en sus plataformas, que son usados para la comunicación de la ciudadanía y ALO MAC

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En cuanto a la infraestructura física, las bases indican: "EL CONTRATISTA, deberá cumplir con los siguientes ambientes mínimos para el funcionamiento Centro de Atención ALO MAC y destinado para el personal designado por el contratista al centro de Atención ALO MAC". Para demostrar que se cumplirá con lo solicitado, ¿basta con presentar en la oferta una declaración jurada? o ¿De qué manera se deberá demostrar que se contará con los ambientes solicitados?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: IV      Literal: 12      Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observaciones, para lo cual se precisa que se solicitara la declaracion jurada de infraestructura fisica para lo cual debera indicar los siguientes datos : Ubicación (direccion, distrito provincia, departamento), capacidad maxima de personas, area, relacion de ambientes, m2 por ambiente, adjuntando un croquis/plano y el certificado de inspección Técnica en Edificaciones ¿ ITSE correspondiente.

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

12 INFRAESTRUCTURA FISICA

(...)

El ganador de la buena pro, acreditará la infraestructura física mediante declaración jurada la cual deberá contener los siguientes datos : Ubicación (dirección, distrito provincia, departamento), capacidad máxima de personas, área, relación de ambientes, m2 por ambiente; adjuntando un croquis/plano y el certificado de inspección Técnica en Edificaciones - ITSE correspondiente.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Las bases indican: "El buzón de voz es un canal que se activará en el horario de 8:01pm a 7:59am". ¿Qué capacidad mínima en minutos de llamada deberá tener el buzón de voz?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: 14 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, la consulta como si fuese observación, para lo cual se precisara que el buzón de voz tenga una capacidad mínima de 6 minutos y un máximo de 10 minutos del mensaje del servicio (no incluye IVR)

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

Atención del Buzón de voz

El buzón de voz es un canal que se activará en el horario de 8:01pm a 7:59am, el cual tendrá una capacidad mínima de 6 minutos y un maximo de 10 minutos del mensaje del servicio (no incluye IVR) , el IVR solicitará los siguientes datos al ciudadano: DNI, nombre completo, correo electrónico y su consulta. Cada día al inicio de gestión EL CONTRATISTA designará a un asesor de servicio quien escuchará las llamadas recibidas e identificará la solución al problema del ciudadano dando la respuesta al mismo mediante correo electrónico o llamada telefónica.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Las bases indican: "EL CONTRATISTA debe suministrar una plataforma de interacción con dispositivos móviles mediante SMS que le permitan al servicio Aló MAC". Por favor indicar cuantos canales en simultáneo debe disponer la plataforma para SMS

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: 14 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que en relación a la Difusion de los SMS no se requiere el uso de canales simultaneos. Asimismo, se precisa que EL CONTRATISTA debe abastecer de la cantidad necesaria propuesto por LA ENTIDAD. Tener como referencia durante el último periodo de contratación 2021 a 2024 se utilizó alrededor de 30,000 SMS

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Respecto a la difusión SMS, las baese indican: "La base de datos será entregada por LA ENTIDAD siendo responsabilidad de EL CONTRATISTA adecuar al formato necesario para el envío de mensajes". Por favon indicar el formato en que será entregada la base de datos.

Acápíte de las bases :      Sección: Especifico      Numeral: IV      Literal: 14      Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la entrega de la base de datos, podra ser en formato excel (.xls) o texto (.txt)

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Para el monitor de calidad, por favor indicar requerimientos de formación académica y/o formación adicional y/o experiencia laboral

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: 16 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la consulta como observación, para lo cual se precisara en los términos de referencia la formación académica y experiencia laboral para el monitor de calidad

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

(i)  
Monitor de Calidad

Formación académica:

Bachiller universitario de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo.

Experiencia laboral:

Dos (02) años de experiencia acreditada como formador o monitor de calidad en actividades de servicios de atención al ciudadano sector público y/o privado en call center y/o atención digital.



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Para el capacitador, por favor indicar requerimientos de formación académica y/o formación adicional y/o experiencia laboral

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: 16 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la consulta como observación, para lo cual se precisara en los términos de referencia la formación académica y experiencia laboral para el capacitador

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

(i)  
Capacitador

Formación académica:  
Bachiller universitario en cualquiera de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo.

Experiencia laboral:  
Dos (02) años de experiencia acreditada como capacitador (formador) o monitor de calidad en actividades de servicios de atención al ciudadano sector público y/o privado

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Las bases señalan: "EL CONTRATISTA debe contar con las siguientes áreas de soporte, y sus respectivos responsables asignados al Centro de Atención ALO MAC, los responsables de cada una de las áreas se debe incluir en el directorio del personal, para comunicación directa con LA ENTIDAD". Por favor indicar que para demostrar que se cumplirá con lo solicitado, bastará con presentar en la oferta una declaración jurada

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: 17 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como si fuese observación, se precisa que las áreas indicadas se acreditaran mediante declaración jurada con todos los datos la cual será presentada al perfeccionamiento del contrato.

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

- (i)
- Áreas mínimas que debe contar EL CONTRATISTA:
- (i)

El ganador de la buena pro acreditara lo indicado mediante declaración jurada al perfeccionamiento del contrato

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Las bases señalan: "LA ENTIDAD, podrá solicitar al EL CONTRATISTA, que los asesores de servicio, supervisor realice pasantías en los Centros MAC de Lima y Callao, debiendo EL CONTRATISTA asumir los gastos de traslados y alimentos del personal durante el(los) día(s) de pasantía". Por favor indicar las veces que se realizan estas pasantías al mes y la cantidad de asesores y/o supervisores que deben asistir a las pasantías por cada Centro MAC

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: IV      Literal: 20      Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observacion, para lo cual se precisa que la Entidad podra solicitar como minimo 2 pasantias y maximo 4 pasantias, las cuales se realizaran en cualquiera de los Centros MAC a nivel nacional (de preferencia el más cercano a la dirección del contratista, el cual será evaluado y coordinado previamente con la Entidad). La dirección de los Centros MAC se ubica en [www.mac.pe](http://www.mac.pe)

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

(...)  
LA ENTIDAD, podrá solicitar al EL CONTRATISTA, que los asesores de servicio, supervisor realicen, como minimo 2 y un maximo de 4 pasantías, en cualquiera de los Centros MAC a nivel nacional (de preferencia el más cercano a la dirección del contratista, el cual será evaluado y coordinado previamente con la Entidad)

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Las bases señalan: "LA ENTIDAD, podrá solicitar al EL CONTRATISTA, que los asesores de servicio, supervisor realice pasantías en los Centros MAC de Lima y Callao, debiendo EL CONTRATISTA asumir los gastos de traslados y alimentos del personal durante el(los) día(s) de pasantía". Por favor indicar las direcciones de los Centro MAC y confirmar que se cuentan con los mobiliarios necesarios para el desempeño de las labores; de lo contrario, por favor indicar qué mobiliarios se necesitan

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: 20 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observacion, para lo cual se precisa que la Entidad podra solicitar como minimo 2 pasantias y maximo 4 pasantias, las cuales se realizaran en cualquiera de los Centros MAC a nivel nacional (de preferencia el más cercano a la dirección del contratista, el cual será evaluado y coordinado previamente con la Entidad). La dirección de los Centros MAC se ubica en [www.mac.pe](http://www.mac.pe)

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

(...)  
LA ENTIDAD, podrá solicitar al EL CONTRATISTA, que los asesores de servicio, supervisor realicen, como minimo 2 y un maximo de 4 pasantías, en cualquiera de los Centros MAC a nivel nacional (de preferencia el más cercano a la dirección del contratista, el cual será evaluado y coordinado previamente con la Entidad)

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Las bases indican: "EL CONTRATISTA deberá presentar una terna de 3 voces para el sistema IVR, que cuenten con experiencia en el rubro". Por favor indicar de qué para se demostrará que las voces cuentan con experiencia y en qué parte del proceso debe hacerse.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: IV      Literal: 22      Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como si fuese observacion , para lo cual se precisara en los terminos de referencia lo siguiente :  
(...)

EL CONTRATISTA deberá presentar una terna de 3 voces para el sistema IVR, en la que cada voz propuesta debe contar con experiencia de haber elaborado como mínimo una (01) voz para sistemas IVR.

El ganador de la buena pro, acreditará la terna de voces al perfeccionamiento del contrato mediante declaración jurada, en la cual deberá indicar los siguientes datos: nombres y apellidos, DNI y experiencia.

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

EL CONTRATISTA deberá presentar una terna de 3 voces para el sistema IVR, en la que cada voz propuesta debe contar con experiencia de haber elaborado como mínimo una (01) voz para sistemas IVR.

El ganador de la buena pro, acreditará la terna de voces al perfeccionamiento del contrato mediante declaración jurada, en la cual deberá indicar los siguientes datos: nombres y apellidos, DNI y experiencia.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Las bases señalan: "LA ENTIDAD proporcionará el enlace de MAC Express y EL CONTRATISTA deberá realizar las configuraciones necesarias para su operación". Por favor brindar mayores detalles técnicos respecto a MAC Express e indicar cuáles serían las configuraciones necesarias para su operación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: 22 Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como si fuese observacion, se precisa que el enlace de MAC Express es un sistema web, cuyo enlace el cual será proporcionado al Contratista, el cual deberá realizar las configuraciones necesarias en su navegador para su operación.

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

(...)

LA ENTIDAD proporcionará el enlace de MAC Express (sistemas web) y EL CONTRATISTA deberá realizar las configuraciones necesarias en su navegador web para su operación. Asimismo, LA ENTIDAD proporcionará las credenciales al personal que realice la gestión en este aplicativo. Todos los asesores de servicio deberán tener las credenciales para acceder a este sistema

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Las bases dicen: "El sistema CRM onmicanal, deberá tener la opción de realizar seguimiento de casos de aquellas comunicaciones que no se respondieron a la consulta (por cualquier motivo) generando alertas hasta el cierre de casos. Los casos no pueden tener más de días calendario abiertos, sin respuesta al ciudadano". Por favor indicar cuántos días pueden estar abiertos los casos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: 22 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observacion, para lo cual se precisa que los casos no pueden estar abiertos, más de 05 días calendario (en caso lo deba atender el Contratista) o más de 20 días calendario (en caso lo deba atender la Entidad) , sin respuesta al ciudadano

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

(...)

El sistema CRM onmicanal, deberá tener la opción de realizar seguimiento de casos de aquellas comunicaciones que no se respondieron a la consulta (por cualquier motivo) generando alertas hasta el cierre de casos. Los casos no pueden estar abiertos, más de 05 días calendario (en caso lo deba atender el Contratista) o más de 20 días calendario (en caso lo deba atender la Entidad) , sin respuesta al ciudadano.

(...)

XII OTRAS Penalidades

Supuesto : Retraso en el cierre de casos de aquellas comunicaciones que no se respondieron, según CRM omnicanal

Forma de calculo : 50.00 soles por día de atraso

Procedimiento : Procedimiento: verificación del informe resultados del entregable mensual.

El profesional de la SSCS remitirá el informe de otras penalidades correspondiente

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Confirmar que el sistema tablero de indicadores utilizará el Televisor Smart TV con ChromeCast de dimensión mínima de 60 pulgadas, del ítem c) de la página 7.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: IV      Literal: 22      Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el uso y destino del TV en ALO MAC será usado principalmente para la visualización de indicadores, pudiendo haber otros motivos

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



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Las bases indican: "El plan de contingencia debe permitir restablecer el servicio en un tiempo máximo de 30 minutos desde el momento en que ocurrió la incidencia". Por favor confirmar que el servicio durante la contingencia sólo será remoto y al 30% de la capacidad en condiciones normales, atendiendo solo con canales de WhatsApp y llamadas telefónicas, siempre y cuando el Operador del Servicio tenga activo el servicio telefónico y de internet.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: 24 Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma de acuerdo a lo indicado en los Términos de Referencia:

Capítulo III numeral 3.1Términos de Referencia, Sección IV del Numeral 24. El plan de contingencia Dentro de las acciones de plan de contingencia relacionado a inmovilización nacional o desastres naturales, la entidad debe prever que el 30% de la gestión deberá ser remota y activarse en un plazo no mayor de 5 días hábiles y solo con canales de WhatsApp y llamadas telefónicas

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

"Las bases indican: ""Requisitos:  
a) Sistema de administración de Redes sociales  
b) Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones  
c) Sistema Tablero de indicadores  
d) Sistema de administración de registro de atenciones (CRM OMNISCANAL)

Acreditación:  
Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compraventa o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.""  
Se solicita al comité especial, aclarar que para demostrar el compromiso de compraventa o alquiler de la disponibilidad del equipamiento solo bastará con que el postor que sea beneficiando con la buena pro del proceso, presente una declaración jurada indicando la disponibilidad de:  
a) Sistema de administración de Redes sociales  
b) Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones  
c) Sistema Tablero de indicadores  
d) Sistema de administración de registro de atenciones (CRM OMNISCANAL)

Desde el primer día de después de firmado el contrato con la entidad y por el tiempo que dure el servicio."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.B.1 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para acreditar los requisitos de calificación : equipamiento estrategicos, no basta con una declaracion jurada, debe acreditarse de manera documentada que cuenta con dicho equipamiento según lo indicado con los terminos de referencia : "Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido".

Al respecto, el Tribunal de Contrataciones a traves del Resolución N° 03498-2023-TCE-S6 se ha pronunciado al respecto : "la acreditación de este requisito de calificación no puede ser mediante una carta de compromiso simple, sin adjuntar mayores documentos que sustenten la existencia y disponibilidad de dicho equipamiento, pues ello significaría la mera presentación de una declaración jurada, lo cual no corresponde, ya que lo que busca la normativa de contrataciones del Estado, es garantizar que el postor cuenta de manera documentada y fehacientemente con dicho equipamiento."

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Para el ítem (A), por favor confirmar que se aceptará como requisitos de formación académica para el Jefe de Operaciones la profesión: ingeniería de sistemas

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: B.3.1 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará la carrera de ingeniería de sistemas por ser una carrera afín a ingeniería.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Para el ítem (B), por favor confirmar que se aceptará como requisitos de formación académica para el Supervisor de Operaciones la profesión: ingeniería de sistemas

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: B.3.1 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara la carrera de ingeniería de sistemas por ser una carrera afín a ingeniería.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Observación: Nro. 21

Consulta/Observación:

Para el ítem (A), por favor confirmar que se aceptará como requisitos de capacitación para el Jefe de Operaciones: la certificación Project Managment for Proffesionals en lugar las 40 horas lectivas

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: b.3.2 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, la consulta como observacion, para lo cual se precisa que se aceptara el programa o diplomado en especialización en Project Managment for Proffesionals con la constancia de las 40 horas lectiva mínimas

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

(...)

A) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Diplomados o Programas de Especialización en (¿) o Project Management for Proffesionals del personal clave requerido como Jefe de Operaciones.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Observación: Nro. 22

Consulta/Observación:

Para el item (A), por favor confirmar que se aceptará como requisito de experiencia para el jefe de operaciones: 03 años en puestos de jefe de mesa de ayuda

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: b.3.4 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que no se aceptara experiencia en mesa de ayuda para personal clave, toda vez que dicha experiencia esta ligada a soporte tecnico, helpdesk entre otros, vinculados a servicios de tecnologías de la información, y lo requerido es en servicios de call center o atencion telefonica para atencion al cliente, por lo que se confirma de ceñirse a lo indicado en los Términos de Referencia, por lo cual no se considera modificaciones

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Para el ítem (B), por favor confirmar que se aceptará como requisito de experiencia para el supervisor de operaciones: 03 años en puestos de supervisor de mesa de ayuda

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: b.3.4 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que no se aceptara experiencia en mesa de ayuda para personal clave, toda vez que dicha experiencia esta ligada a soporte tecnico, helpdesk entre otros, vinculados a servicios de tecnologias de la informacion, y lo requerido es en servicios de call center o atencion telefonica para atencion al cliente, por lo que se confirma de ceñirse a lo indicado en los Términos de Referencia, por lo cual no se considera modificaciones

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

null

Entidad convocante :	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Nomenclatura :	AS-SM-17-2024-PCM-2
Nro. de convocatoria :	2
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

**Observación: Nro. 24**

**Consulta/Observación:**

"Considerando que la entidad solicita experiencia en servicios de Contac Center o call center y, teniendo en cuenta que:

Los servicios de ""Mesa de Ayuda y Soporte Técnico Informático"", del mismo modo, atienden de manera estructurada consultas, incidencias y requerimientos de los usuarios, brindando orientación especializada , resolviendo problemas de manera remota y bajo acuerdos de niveles de servicio (SLA) para garantizar tiempos óptimos de atención con seguimiento y cierre de requerimientos. Lo que se encuentra totalmente alineado con la función principal de un Call Center o Contact Center; A su vez es necesario indicar que este tipo de servicios cuentan con una plataforma que permite gestionar solicitudes vía teléfono, correo electrónico, redes sociales, chats y sistemas de tickets, asegurando un flujo de atención ordenado y registrando interacciones con trazabilidad.

se demuestra de esta manera que la naturaleza de un servicio de mesa de ayuda es compatible en su totalidad con los objetivos de un servicio de Call Center o Contact Center, es por tal que se solicita al comité adicionar como requisito de calificación para experiencia en facturación los servicios de:

- ""SERVICIOS DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN"". Y/O
- ""SERVICIOS DE OPERACIÓN DE MESA DE AYUDA, HELPDESK Y SOPORTE TÉCNICO DE APLICACIONES"" Y/O
- ""SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE TÉCNICO"" Y/O
- ""SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO"" Y/O
- ""SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN MATERIA DE SOPORTE INFORMÁTICO: MESA DE SERVICIOS PARA SOPORTE MICROINFORMÁTICA, INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y SOPORTE ESPECIALIZADO SAP""

Esto a fin de promover el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, y establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta mas ventajosa par satisfacer el interés público que subyace a la contratación, principios que se establecen en el Artículo Nº 2 de la Ley de Contrataciones con el Estado.

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 76**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

No se acoge la observacion, toda vez que el servicio de mesa de ayuda y soporte tecnico informatico estan vinculados a servicios de tecnologias de la informacion, y lo requerido es en servicios de call center o atencion telefonica para atencion al cliente, por lo que se confirma de ceñirse a lo indicado en los Términos de Referencia, por lo cual no se considera modificaciones

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:51:50

**Observación: Nro. 25**

**Consulta/Observación:**

"Teniendo en cuenta que El servicio de ¿Contact Center¿ cuenta con elementos básicos como Número telefónico fijo o virtual; PABX físico o en la nube, dispositivos para llamadas y auriculares con micrófono; sistema de gestión de datos, conexión a Internet y equipamiento informatico para que estos elementos pueda operar. y considerando que la experiencia de los postores también debe ser evaluada en la dotación implantación y configuración de equipamiento informático, de comunicaciones de red y de Data Center, toda vez, que es el soporte de la operaciones de un Contac Center.

Dicho lo anterior y previo al análisis, es conveniente señalar que, en diversas opiniones y pronunciamientos el OSCE ha determinado que la ¿experiencia¿ implica la participación en una actividad en particular, la cual genera destreza y valor agregado para su titular.

Por lo tanto, un postor que haya ejecutado implementaciones de data center, implementaciones de equipos de comunicaciones de red, y adquisiciones de soluciones de seguridad en la nube y tienen la experiencia y capacidad demostrada.

Bajo ese orden de ideas, es propicio el acogimiento de la presente observación en la cual se solicita al comité ampliar el listado de bienes similares, dando apertura a una mayor cantidad y calidad de postores los cuales puedan acreditar como experiencia en bienes similares como

- SERVICIOS DE IMPLEMENTACION Y PUESTA EN MARCHA DE DATA CENTER
- SERVICIOS DE IMPLEMENTACION DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES DE RED
- ADQUISICION DE SOLUCIONES DE SEGURIDAD ENLA NUBE

Esto a fin de promover el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, y establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta mas ventajosa par satisfacer el interés público que subyace a la contratación, principios que se establecen en el Artículo N° 2 de la Ley de Contrataciones con el Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      Página: 76

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

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

No se acoge la observacion, toda vez que servicios de implementacion y puesta en marcha de data center, comunicacionnes de red entre otros estan vinculados a servicios de tecnologias de la informacion, y lo requerido es en servicios de call center o atencion telefonica para atencion al cliente, por lo que se confirma de ceñirse a lo indicado en los Términos de Referencia, por lo cual no se considera modificaciones

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

**Observación: Nro. 26**

**Consulta/Observación:**

IVR: Alertar al Cliente que la recogida de datos (como DNI) estaría fuera del país en función de la plataforma CCaaS que se use.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 22    **Literal:** IV    **Página:** 42

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

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

No se entiende observacion, requiere precisión en relación a la plataforma CCaaS por lo que no es posible absolverla

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Observación: Nro. 27

Consulta/Observación:

Grabaciones: Alertar al Cliente que la grabación de voz estaría fuera del país en función de la plataforma CCaaS que se use.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: IV Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se entiende observacion, requiere precisión en relación a la plataforma CCaaS por lo que no es posible absolverla

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Grabaciones: ¿Con que frecuencia se entrega las grabaciones en discos duros externos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: IV Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como si fuese observaciones,para lo cual se precisa que la entrega de la información de las grabaciones en discos duros externos se realizara en el ultimo entregable mensual del servicio.

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

(¿)  
Todas las grabaciones se entregarán en disco duro externo, en formato convencional de Windows o MP3 a LA ENTIDAD, en el ultimo entregable mensual del servicio.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Correo: ¿La cuenta de correo de los asesores es con dominio de la PCM?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: IV Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, no se ha requerido un dominio específico para las cuentas de correo, asimismo, la LA ENTIDAD NO proporcionará cuentas de correo al personal de EL CONTRATISTA

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:  
¿Cuáles son las características del equipo móvil y debe considerarse implementación de MdM (Mobile device control - administrador de dispositivos móviles)?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 13.f      Literal: IV      Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa, que no se ha especificado características del equipo móvil ni la implementación de MDM para la ejecución del servicio.

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Sistema de monitoreo:  
¿En qué situaciones será necesario remotear la PC y que herramienta de monitoreo se utilizaría?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: IV Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el sistema debe ser proporcionado por EL CONTRATISTA, siendo potestad de LA ENTIDAD la situación o momento para monitorear las PC

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

¿Cuáles son los requerimientos específicos sobre la seguridad de la información y ciberseguridad?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: IV Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, lo consultado no se ha establecido en los terminos de referencia, sin embargo, se indica que en el numeral 18 Confidencialidad se establece : " EL CONTRATISTA deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para el personal involucrado al centro de atención ALO MAC no divulgue a ningún tercero (personas naturales o jurídicas) los documentos e informaciones a los que tenga acceso por intermedio del centro de atención ALO MAC, sin autorización expresa y por escrito de LA ENTIDAD, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, EL CONTRATISTA y su personal se hacen responsables por la divulgación, sea en forma directa o indirecta, que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine"

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿De existir alguna demora en el pago de facturas por parte del cliente, se establecerá intereses por mora a cargo del cliente?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: IV Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que de acuerdo al art. 171.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones indica : "En caso de retraso en el pago, el contratista tiene derecho al pago de intereses legales, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse"

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

De existir algún cambio en la normativa salarial decretada por el gobierno durante la vigencia del contrato ¿cómo se coordina el traslado de este impacto al cliente?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: IV Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No aplica reajuste de precio, en merito a que conforme a los terminos de referencia se esta considerando como salario 1500 soles para cada asesor de servicio, monto que se encuentra por encima de la remuneración mínima vital.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

En la RFP recibida, no se menciona el incremento de tarifa por IPC y RMV ¿Podrían confirmar si este aspecto será considerado en la evaluación de las propuestas?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: IV Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se ha establecido reajuste de precio, en merito a que conforme a los términos de referencia se esta considerando como salario 1500 soles para cada asesor de servicio, monto que se encuentra por encima de la remuneracion minima vital

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: IV Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la norma y metodología COPC establece criterios para las evaluaciones de cada asesor mas no precisa la cantidad de evaluaciones. Es asi, que se ha establecido como minimo 8 evaluaciones por mes para cada asesor de servicio.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 22      Literal: IV      Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el resultado de las encuestas debe manejarse a través de la metodología indicada NPS, por ser el sistema de actual de la Entidad.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Formación Académica: Con respecto a la calificación del personal clave, Formación Académica ¿ Jefe de Operaciones, en las bases se hace mención al requisito de Título profesional y/o Bachiller universitario, entre otras, en la carrera de ¿Ingeniería¿. ¿Se entiende que aplicaría para todas las ramas de la carrera de Ingeniería, en su totalidad?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.5. Literal: | Página: 76

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la consulta, para lo cual se precisa que se aceptara toda carrera en su grado de titulo y/o bachiller universitario debidamente acreditado en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)

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

Formacion Academica

A) Un (01) Jefe de Operaciones: Título profesional y/o Bachiller universitario en cualquiera de las carreras universitarias debidamente acreditadas en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria ¿ SUNEDU.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Capacitación: Con respecto a la calificación del personal clave, Capacitación ¿ Jefe de Operaciones, en las bases se hace mención al requisito de 40 (cuarenta) horas lectivas en Diplomados o Programas de Especialización, entre otros, en ¿Gestión de Proyectos¿. ¿Aplicaría para el Diplomado o Programas de Especialización en ¿Gerencia de Proyectos y Calidad¿?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.5. Literal: | Página: 77

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observacion, para lo cual se precisa que se aceptara Diplomados o Programas de Especialización en Gerencia de Proyectos y Calidad, para el jefe de operaciones.

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

(¿)  
A) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Diplomados o Programas de Especialización en Administración o Gestión de operaciones o Gestión de Proyectos o Gerencia de Proyectos y Calidad

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Capacitación: Con respecto a la calificación del personal clave, Capacitación ¿ Supervisor de Operaciones, en las bases se hace mención al requisito de 40 (cuarenta) horas lectivas en Curso y/o taller y/o diplomado y/o Especialización en ¿Atención al Cliente¿. ¿El Supervisor de Operaciones del servicio actual PCM ¿ ALO MAC cuenta con 62 horas en cursos y talleres en atención al cliente acumuladas de distintas entidades, es conforme?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.5. Literal: |

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

Página: 77

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observacion, que se aceptara los cursos y talleres de diferentes entidades acumuladas, para lo cual se verificara que cumpla con el minimo de 40 horas lectivas.

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

B.3.2 Capacitacion

- A) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Diplomados o Programas de Especialización en Administración o Gestión de operaciones o Gestión de Proyectos o Gerencia de Proyectos y Calidad o Project Management for Proffesionals de personal clave requerido como Jefe de Operaciones, las cuales pueden ser acumulativas
- B) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Curso y/o taller y/o diplomado y/o Especialización en Atención al Cliente del personal clave requerido como Supervisor de Operaciones, las cuales pueden ser acumulativas.



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Desarrollo de Actividades: ¿La ejecución del servicio puede desarrollarse en modalidad hibrida (Presencial/Teletrabajo)? Esto para darle continuidad al servicio por posibles eventos de fuerza mayor (sociopolíticos, desastres naturales, otros.)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: IV Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que de acuerdo al capitulo VI Lugar y Plazo de ejecución:  
Lugar de Ejecución del servicio: El personal y sus actividades relacionas y/o involucradas al Centro de Atención ALO MAC, deberán desarrollarse de manera presencial en las instalaciones de EL CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Historial de Comunicación de ALO MAC: En el caso que se implementen nuevos servicios y haya un crecimiento de tráfico que sobrepase el +10% estimado, ¿Se ejecutarán penalidades por el incumplimiento de SLA?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: IV Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que en caso de aumento de demanda no estimada, EL CONTRATISTA solo asumirá hasta un 10% de demanda adicional, en caso EL CONTRATISTA reciba más comunicaciones que las proyectadas

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Historial de Comunicación de ALO MAC: ¿Superado el +10% de tráfico estimado, se pagaría excedente de horas utilizadas para la atención del servicio?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: IV Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa,que no se pagara excedente, toda vez que a fin de preveer la variacion del trafico de llamadas, el presente se servicio se ha establecido bajo el sistema de contratacion esquema mixto (suma alzada y precios unitarios), en el cual el costo de operación del servicio se ha establecido por precios unitarios, estableciendose un total de 395,532 horas posición operativa de atención aproximado durante la ejecución del contrato.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:  
Sistema de administración de Citas: ¿Desde el inicio de la fase operativa se debe implementar el Sistema de Administración de Citas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 22      Literal: IV      Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa, que todo sistema debe estar habilitado desde el primer día de ejecución de contrato

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Distribución de puestos operativos de atención:  
Se hace mención que la cantidad de horas máximas estimadas para 36 meses es de 332,640. Esta información difiere de lo mencionado en el detalle de la oferta: 395,532 horas posición operativa y también en el apartado Horas estimadas en Fase Operativa:  
a) Mes 01 al 03: 25,632 horas posición operativa de atención.  
b) Mes 04 al 24: 229,068 horas posición operativa de atención.  
c) Mes 25 al 36: 140,832 horas posición operativa de atención.  
Total 395,532 horas posición operativa de atención aproximado durante la ejecución del contrato.

Confirmar cual es la cantidad que horas posición operativas que debemos considerar para la oferta.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 1 Literal: Anexo 01 Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que conforme a lo señalado en lo Términos de Referencia, la cantidad de horas posición operativa es:  
  
Total 395,532 horas posición operativa de atención aproximado durante la ejecución del contrato.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Capacitador: Examen de redacción y ortografía

¿ ¿A qué canales aplican?

¿ ¿Cuál es la frecuencia con la que se deben tomar estos exámenes?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: IV Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observacion, para lo cual se precisa que el examen debe ser elaborado por el CAPACITADOR hacia los asesores de servicio que atenderán los canales digitales.

La frecuencia con la que se deben tomar estos exámenes es mensual, conforme a lo indicado en el inciso g) de las funciones del Capacitador.

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

(¿)

o) Realizar exámenes de redacción y ortografía de forma mensual a los asesores de servicio que atenderán los canales digitales.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Capacitaciones de entidades: Capacitaciones de entidades y MAC Express.

Aunque las actualizaciones se están llevando a cabo, actualmente nuestro equipo se informa principalmente a través de las alertas y novedades publicadas en redes sociales y luego recibimos la capacitación oficial. En este sentido, solicitamos su apoyo con lo siguiente:

¿ En caso de contar con un cronograma de actualizaciones programadas, podría compartirlo con nosotros con antelación. Esto nos permitiría organizarnos de manera más eficiente para poder participar en las capacitaciones.

¿ Respecto a la frecuencia, sería ideal conocer la frecuencia de las actualizaciones. Para poder planificar la disponibilidad con los responsables del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 21 Literal: IV Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el proceso y frecuencia de capacitaciones de las entidades a los asesores telefónicos será coordinado con EL CONTRATISTA ganador del concurso, toda vez que estas se actualizan constanmente.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Infraestructura Tecnológica: ¿Se requiere específicamente una PC All-in-One o una Desktop también es viable?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 13 Literal: IV Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que se aceptara la computadora De acuerdo al capítulo IV numeral 13 de los TdR:, (computadora con pantalla y CPU integrado). EL CONTRATISTA debe asegurar las características mínimas propuestas

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

**Consulta:** Nro. 49

**Consulta/Observación:**  
Infraestructura Tecnológica: ¿Qué tipo de gestiones o tareas específicas se deben realizar desde el celular y si este debe tener un plan voz/datos?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 13      **Literal:** IV      **Página:** 29

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Capítulo III numeral 3.1 Términos de Referencia, Sección IV, numeral 14:  
Atención de WhatsApp  
Las gestiones o tareas específicas se detallan en los Términos de Referencia.

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Sistema de administración de Facebook/X (Twitter)/Instagram: ¿Para la atención de X (Twitter), podemos utilizar un sistema de administración distinto al que se utilizaría para Facebook e Instagram?, en todo caso, ¿La atención de X (Twitter), se puede realizar tal como se ejecuta en la operación actual?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: IV Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que tanto la administracion de X (Twitter), como de facebook e instagram, debera ser a traves de un sistema de administracion, el cual debera realizar las acciones indicadas en los terminos de referencia.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

¿Así será estipulado en el contrato?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La previsión de formulas de reajuste-cuando así lo determinaba la Entidad-en los contratos de bienes, servicios y consultorías en general, tenía como finalidad cubrir una posible variación de precios durante la ejeución del ontrato, garantizandose de esta manera el mantenimiento de una adecuada equivalencia entre las prestaciones a cargo de cada una de las partes.

Por lo tanto en el presente servicio dado su naturaleza y condiciones no contiene prestaciones que deban estar sujejtas a una formula de reajuste

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la oferta económica de EL CONTRATISTA debe ser a todo costo, sin embargo de existir variaciones a las condiciones contractuales que correspondan a modificaciones deberan ser gestionadas conforme lo regula la ley y reglamento de contrataciones del estado, en relacion a los adicionales y reducciones.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA, TODA MODIFICACION CONTRACTUAL QUE GENERE UN DESIQUILIBRIO ECONOMICO EN EL CONTRATO DEBERA SER GESTIONADO CONFORME LO REGULA EL REGLAMENTO CONFORME A LO QUE REGULA LA LEY Y EL REGLAMENTO.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: CAPÍTULO V      Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA, QUE DICHAS FIGURAS DEBERAN SER GESTIONADAS CONFORME A LA FIGURA LEGAL DE SESION DE PAGO

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: CAPÍTULO V      Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA, LAS PENALIDADES SERAN APLICADAS SERAN CONFORME AL NUMERAL XII PENALIDADES DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA, LOS MISMOS QUE SE DESCUENTAN DE LOS PAGOS A CUENTA.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA, QUE EL PAGO SE APLICARA DE ACUERDO AL NUMERAL XI DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 78

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA, LA ENTIDAD NO SERA RESPONSABLE DE AQUELLAS POSIBLES SANCIONES DERIVADAS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL Y/O EJECUCION POR PARTE DEL CONTRATISTA

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 78

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA, EL PROCEDIMIENTO DE PENALIDADES SE ENCUENTRA ESTABLECIDO EN EL XII DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

¿El contrato exigirá que ATENTO asuma multas por errores u omisiones por temas de servicio diferentes a los estipulados en los SLA? ¿cuáles serían dichos supuestos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 78

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En relacion a la consulta, se indica que se entendera por SLA (Service Level Agreement) como los ANS (Acuerdos de niveles de servicio).

Se precisa que los ANS, se encuentran establecidos en el numeral 27 de los terminos de referencia cuyos indicadores son medibles y objetivos; por lo cual formara parte del contrato de conformidad con lo dispuesto con el art. 138 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado la cual indica : "El contrato esta conformado por el documento que lo contiene, los documentos del procedimiento de seleccion que establezca las reglas definitivas, la oferta ganadora, asi como los documentos derivados del procedimiento de seleccion que establezcan obligaciones para las partes"

Por otro lado, se aclara que tanto las penalidades y otras penalidades indicadas numeral XII y XIII de los terminos de referencia,se encuentran establecidos en base a los incumplimiento los objetivos de los ANS. Por lo que, cualquier supuesto no contemplando no será sujeta penalizacion.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA, EL MECANISMO DE SOLUCIONN DE CONTROVERSIA SE ENCUENTRA REGULADO EN LA PROFORMA DEL CONTRATO - CLAUSULADECIMA SETIMA

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: CAPÍTULO V      Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA, QUE PARA EFECTOS DE COMUNICACIÓN OFICIAL DURANTE LA EJECUCION DEL CONTRATO SERA DE ACUERDO AL LITERAL E) DEL NUMERAL 2.3 DEL CAPITULO II DE LAS BASES

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL CONTRATO SE EJECUTARA EN EL MARCO DE LA LEY 30225 Y SU REGLAMENTO Y LAS NORMAS QUE RESULTEN SUPLETORIAS

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL CONTRATO SE EJECUTARA EN EL MARCO DE LA LEY 30225 Y SU REGLAMENTO Y LAS NORMAS QUE RESULTEN SUPLETORIAS

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA, EN LAS BASES SE ENCUENTRAN INCORPORADAS LA PROFORMA DEL CONTRATO QUE CONTIENE LAS CLAUSULAS CONTRACTUALES PARA EL PERFECCIONAMIENTO NO OBSTANTE CABE INDICAR QUE CONFORME A LA NORMA DE CONTRATACIONES EL CONTRATO SE ENCUENTRA CONFORMADO POR EL DOCUMENTO MISMO, LA OFERTA Y LOS DOCUMENTOS DERIVADOS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCION

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA QUELAS PARTES ASUMEN LAS RESPONSABILIDADES SOBRE LAS OBLIGACIONES QUE LE CORRESPONDAN

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

¿El contrato establecerá un límite cuantitativo a la responsabilidad u obligación de indemnización de ATENTO por daños y/o perjuicios que le sean imputables de forma fehaciente? Se propone un año de facturación como límite de responsabilidad.

¿El contrato excluirá a ambas partes contratantes de la responsabilidad derivada de daños indirectos/lucro cesante por cualquier concepto que se derive del contrato, que se ocasione a la otra parte? Según políticas de Atento, se otorga indemnización únicamente por daños directos, en casos debidamente comprobados.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

AL RESPECTO, SE PRECISA QUE, LA LEY 30225 Y SU REGLAMENTO ESTABLECEN LAS CONDICIONES EN LAS CUALES LAS PARTES CONTRACTUALES PODRAN SOLICITAR EL RESARCIMIENTO DE DAÑOS Y PERJUICIOS

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA, EL REGLAMENTO Y LA LEY DESARROLLAN LAS CAUSALES Y PROCEDIMIENTO DE RESOLUCION CONTRACTUAL, POR LO QUE DEBERA CEÑIRSE A DICHO DISPOSITIVO LEGAL

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA, EL REGLAMENTO Y LA LEY DESARROLLAN LAS CAUSALES Y PROCEDIMIENTO DE RESOLUCION CONTRACTUAL, POR LO QUE DEBERA CEÑIRSE A DICHO DISPOSITIVO LEGAL

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA, EL REGLAMENTO Y LA LEY DESARROLLAN LAS CAUSALES Y PROCEDIMIENTO DE RESOLUCION CONTRACTUAL, POR LO QUE DEBERA CEÑIRSE A DICHO DISPOSITIVO LEGAL, ASIMISMO LA LEY 30225 Y SU REGLAMENTO ESTABLECEN LAS CONDICIONES EN LAS CUALES LAS PARTES CONTRACTUALES PODRAN SOLICITAR EL RESARCIMIENTO DE DAÑOS Y PERJUICIOS

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que toda herramienta, proceso, sistema será estipulado en el manual de funcionamiento, que será entregado al próximo CONTRATISTA, LA ENTIDAD no será dueña de las licencias de los softwares, por lo cual no vulnera lo indicado.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que lo consultado, se especifica en los Términos de Referencia, en el punto 16. Gestión de Recursos Humanos

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para el presente requerimiento, de acuerdo al objeto del servicio no se precisa un seguro específico. Queda a consideracion del Contratista, la contratacion de seguros que permitan la operatividad del servicio en cumplimiento del numeral V REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS de los terminos de referencia.

Lo cual ha sido precisado, en los terminos de referencia sde la siguiente manera : i) LA ENTIDAD no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga EL CONTRATISTA con su personal para la ejecución del servicio contratado, así como tampoco le corresponde ninguna responsabilidad en casos de accidentes, lesiones o muerte de alguno de sus trabajadores o de terceras personas durante la ejecución del servicio contratado.

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

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

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que tanto LA ENTIDAD como EL CONTRATISTA deben respetar lo estipulado en los TdR, LA ENTIDAD, no solicitara certificaciones que no esten estipuladas en los TdR

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA QUE EL ART 171.2 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO CONSIDERA QUE EN CASO DE RETRASO DE PAGO EL CONTRATISTA TIENE DERECHO AL PAGO DE INTERESES LEGALES.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

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

Lo antes indicado (injerencia laboral del Cliente) ¿no será realizado por el Cliente ni estará permitido en el contrato?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio de atención telefónica ALO MAC es propiedad de LA ENTIDAD, en se sentido y de acuerdo a lo estipulado en el capitulo IV. Numeral 17. reemplazo de Personal:  
"...LA ENTIDAD, podrá solicitar el reemplazo del personal: Supervisor de operaciones, Monitor de calidad, Capacitador, Asesores de servicio; si a su criterio; si el servicio se presta con deficiencias, errores constantes, bajo desempeño consecutivo u otro motivo que se indique. EL CONTRATISTA deberá cumplir con lo indicado por LA ENTIDAD en un plazo máximo de 30 días calendario..."

En ese sentido, no se considera injerencia laboral, debido a que no se solicita desvinculación de la empresa, promoción u otro aspecto. LA EWNTIDAD debe asegurarse del cumplimiento de objetivos del servicio ALO MAC

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

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

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que conforme al Art. 35.1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, define que el contratista puede subcontratar, previa autorización de la Entidad, la ejecución de determinadas prestaciones del contrato hasta el porcentaje que establezca el reglamento, salvo prohibición expresa contenida en los documentos del procedimiento de selección.

Asimismo, no se puede subcontratar las prestaciones esenciales del contrato vinculadas a los aspectos que determinaron la selección del contratista

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

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

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa,que el Art. 142.7. del reglamento considera que cuando se produzcan eventos no atribuibles a las partes que originen la paralización de la ejecución de las prestaciones, estas pueden acordar por escrito la suspensión del plazo de ejecución contractual, hasta la culminación de dicho evento, sin que ello suponga el reconocimiento de mayores gastos generales y/o costos directos, según corresponda al objeto de la contratación; salvo aquellos que resulten necesarios para viabilizar la suspensión.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

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

¿Así será estipulado en el contrato?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: CAPÍTULO V      Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el contratista debe respetar lo establecido en el requerimientos respecto a la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales y el D.S. N° 003-2013-JUS, Reglamento Ley N° 29733 Ley de protección de datos personales

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

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

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que los datos de la ciudadanía no podrán ser trasladados o compartidos con otras empresas.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:  
Se debe pactar la libertad de ambas partes (o de sus respectivas filiales, de ser el caso) para realizar la cesión de todo o parte del contrato, y de los derechos derivados del mismo a un tercero.  
  
¿Ello así sería estipulado en el contrato?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa, que el Artículo 159. del RLCE establece que solo procede la cesión de posición contractual del contratista en los casos de transferencia de propiedad de bienes que se encuentren arrendados a las Entidades, cuando se produzcan fusiones, escisiones o que exista norma legal que lo permita expresamente.

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



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el Artículo 159. del RLCE establece que solo procede la cesión de posición contractual del contratista en los casos de transferencia de propiedad de bienes que se encuentren arrendados a las Entidades, cuando se produzcan fusiones, escisiones o que exista norma legal que lo permita expresamente.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la presente contratacion no contiene obligaciones posteriores al pago final, pero si se somete a la clausula de vicios ocultos de la contratacion la misma que se encuentra regulada en el reglamento y que regula aquellos vicios no identificables durante la ejecucion.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que durante la ejecución del servicio ALO MAC, cualquier modificación al contrato será de acuerdo a lo estipulado en la ley y reglamento de contrataciones con el Estado.  
Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:  
null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que durante la ejecución del servicio ALO MAC, cualquier modificación al contrato será de acuerdo a lo estipulado en la ley y reglamento de contrataciones con el Estado.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:08:16

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: CAPÍTULO V Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el contrato será de acuerdo a lo estipulado en la ley y reglamento de contrataciones con el Estado. Por lo que dicha condicion expuesta por el participante no corresponde ser aplicada en el marco del presente contrato el cual se rige a la Ley de Contrataciones y su reglamento.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20600855078	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	MMX INFRA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:47:13

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

¿En la página 9 en referencia al punto Atención de WhatsApp y particularmente en lo referido a Mensajes de Salida, la entidad es consciente que estos tendrán un costo por cada mensaje iniciado?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1 Página: 9

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

Eficacia y eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que todo costo será asumido por EL CONTRATISTA, la modalidad de contratación es a todo costo y deberá incluirlo en su propuesta económica.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20600855078	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	MMX INFRA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:47:13

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

En la página 11, en referencia al software de gestión de recursos humanos, este software debe estar integrado de alguna manera a la solución de comunicación multicanal y/o de gestión/atención de social media?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 11

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que pueden ser sistema diferentes, no es obligatorio la integración.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20600855078	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	MMX INFRA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:47:13

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

En relación a las soluciones técnicas descritas en el punto 22 que inician desde la página 20. Dado que la base de la atención se gestionaría desde una solución de CRM (descrita en la página 26 como Sistema de administración de registro de atenciones), se formulan las siguientes consultas:

1. Todas las soluciones descritas se deben centralizar o comunicar desde dicho CRM o solo algunos componentes específicos, como administración de encuestas, administración de citas y la gestión de comunicaciones multicanal (correo, SMS, ¿WhatsApp)?
2. ¿La institución proveerá el árbol de tipificaciones correspondiente para la clasificación de los mensajes, así como los SLAs correspondientes para la medición de la calidad de atención?

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 1

Literal: 22

Página: 20

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

Eficacia y eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que todos los sistemas de operación como correo electrónico, llamadas, entre otros canales debe estar centralizado.

LA ENTIDAD proporcionará el árbol de tipificación actual, el cual deberá ser mejorada por el CONTRATISTA

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20600855078	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	MMX INFRA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:47:13

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

En la página 31, en referencia a la gestión de Facebook, X (ex twitter) e Instagram (Social Media), surgen dos interrogantes:

1. ¿El Bot de atención debe integrar algún tipo de inteligencia artificial (IA) o conectarse con una en un futuro?

2. Esta solución debe estar integrada de alguna forma a la herramienta de gestión multicanal de comunicaciones como es WhatsApp y SMS, si fuera así, ¿Cuáles serían las características de dicha integración?

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

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

Integridad

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, lo siguiente :

- 1.- el bot de atencion debera estar integrado al sistema de administracion de Facebook / X (Twitter) / Instagram, para el cual no es obligatorio estar integrado a un tipo de inteligencia artificial o conectarse a una en un futuro.
- 2.- Se precisa que dicha solucion (sistema de administracion de Facebook / X (Twitter) / Instagram) debe estar integrado al sistema CRM omnicanal del Contratista.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20600855078	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	MMX INFRA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:47:13

**Observación: Nro. 90**

**Consulta/Observación:**

En la página 26, inciso 6, línea de Telefónica fija (1800) y línea de WhatsApp, solicitan una (1) línea telefónica de 7 dígitos de tal manera que el numero 1800 funcione como máscara de dicho número fijo, posteriormente líneas más abajo, indican que el contratista debe iniciar con 50 líneas telefónicas con sus respectivas redundancias. Al respecto, se puede interpretar, que la línea fija se asocia al 1800 es la cabecera de un hunting de 100 números. Por tal motivo, se solicita a la entidad aclarar si son 100 líneas telefónicas en modalidades de hándicap.

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 1

Literal: 6

Página: 26

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

Transparencia, eficacia y eficiencia

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

Se precisa, que las 50 líneas telefónicas con sus respectivas redundancias, hacen referencia a 50 lineas telefonicas con sus contingencias correspondientes, que garanticen la operatividad de las 50 lineas telefonicas. En ningun extremo, se ha solicitado 100 líneas telefónicas en modalidades de hándicap.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20610860860	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	GYM SERVICE CENTER E.I.R.L.	Hora de envío :	22:24:10

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

En referencia a la experiencia de facturación ¿Es factible que el monto sea de 7 millones de soles?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: C Página: 76

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como si fuese observación, para lo cual con finalidad de fomentar la pluralidad de postores se actualizará la experiencia del postor en los términos de referencia.

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

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 7,000,000.00 (siete millones de soles) , por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- A) Servicio de Contact Center para el sector público y/o privado.
- B) Servicio de Call Center para el sector público y/o privado.
- C) Servicio de atención telefónica para el sector público y/o privado.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20610860860	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	GYM SERVICE CENTER E.I.R.L.	Hora de envío :	22:24:10

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:  
En referencia a los servicios similares admitidos ¿Se puede considerar servicio de ventas de call center para sector publico y/o privado?

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 3.2      Literal: C      Página: 76

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que no se aceptara experiencia en servicio de ventas de call center, toda vez que dicha experiencia esta orientada a la venta de productos y servicios, enfocada mas en efectuar transacciones comerciales, donde los agentes buscan convencer al cliente de adquirir un producto/servicio

Mientras, que el objeto del servicio requiere experiencia en servicios de contac center, call center y/o atencion telefonica enfocados en atencion al cliente, donde los agentes estan enfocados en orientar, guiar y resolver dudas, por lo que se confirma de ceñirse a lo indicado en los Términos de Referencia, por lo cual no se considera modificaciones

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

PAGINA 16 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
se solicita al comité de selección confirmar que para admisión de ofertas únicamente es de obligatoriedad la presentación de los literales a), b) , c), d), e), f) y g).  
y de ninguna manera se exigirá al postor información adicional

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 2.2.1.1      Literal: ADMISION      Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que solo se exigira para la admision de ofertas los documentos establecidos en el numeral 2.2.1.1 de las bases.

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

PAGINA 39 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS

19. CAPACITACIONES INICIALES

Con respecto a la capacitación inicial. ¿Cuál es la duración? ¿Es necesariamente presencial o también puede ser remota?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la capacitación se dará desde el inicio de firma de contrato, tendrá el mismo periodo que la implementación. Asimismo, el contratista proponga la cantidad de días y horas a capacitar, de acuerdo a los terminos de referencia.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

**Consulta:** Nro. 95

**Consulta/Observación:**  
PAGINA 40 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
21. CAPACIDADES DE ENTIDADES Y MAC EXPRESS  
Con respecto a las Capacitaciones express. ¿La frecuencia es mensual? ¿Qué duración tiene en promedio cada capacitación?

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: TDR      **Página:** 40

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Se precisa que la frecuencia y duración de la capacitación será acorde a la actualización de la cartera del servicio, la cual será dada en un primer momento por la Entidad.

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

PAGINA 37 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
se solicita al comité de selección confirmar que el sueldo bruto para el asesor del servicio es de 1,500 soles, es decir, es el sueldo que deberá percibir cada trabajador del Contratista, antes de los respectivos descuentos de ley que le corresponde

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, que el sueldo bruto para el asesor de servicio es de S/ 1,500.00 conforme al numeral 16 de los términos de referencia

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

PAGINA 63 Y 64 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS

XII. PENALIDADES

XII. OTRAS PENALIDADES

se solicita al comité de selección proporcionar el histórico de penalidades por tipología aplicadas en el año 2024 y/o ultimo año del servicio en operación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, dicha informacion se adjuntará en anexo, los importes de penalidades por tipo, aplicadas a la empresa responsable del servicio de Alo MAC.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

**Consulta:** Nro. 98

**Consulta/Observación:**

PAGINA 74 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

B.1 EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO

c) Sistema Tablero de indicadores

¿"El sistema de tablero de indicadores" hace referencia a la metodología de control, ejemplo un BSC, OKR u otro?.

¿Cuáles son los indicadores a considerarse en el llamado "Sistema de tablero de indicadores"? Ello para precisar las fuentes de las cuales provienen los datos, pudiendo ser el sistema de llamadas (ADC) o sistemas ajenos como el de administración de personal.

¿Cuál es la frecuencia de actualización de cada indicador que se defina?

¿Se tiene alguna herramienta en particular sobre la cual se espera se construya el Tablero?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B.1      **Página:** 74

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

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

Se acoge parcialmente la consulta como observacion, para lo cual se indica que el sistema de tablero de indicadores requerido no hace referencia a ninguna metologia en especifico, este sera propuesto por el Contratista. Asimismo, se indica que no se tiene alguna herramienta sobre la cual se construya dicho tablero, la cual debera ser propuesta por el Contratista.

Por otro lado, se precisa que el sistema de tablero de indicadores debe contener como minimo los siguiente indicadores : (i) nivel de servicio, (ii) nivel de atencion, (iii) TME, (iv) TMO, (v) ocupabilidad, (vi) adherencia, (vii) trafico atendido y(viii) trafico no atendido, a los cuales podran adicionarse indicadores o modificarse segun sea la necesidad de la Entidad.

De acuerdo a lo indicado en los terminos de referencia, el sistema de tablero de indicadores deberá mostrar informacion en tiempo real, por lo que la frecuencia de actualización debe ser en tiempo real.

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

(...)

Sistema de Tablero de indicadores

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de tablero de indicadores, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación en el acta de culminación de la fase pre operativa. El cual deberá contener como mínimo los siguientes indicadores : (i) nivel de servicio, (ii) nivel de atención, (iii) TME, (iv) TMO, (v) ocupabilidad, (vi) adherencia, (vii) trafico atendido y (viii) trafico no atendido, a los cuales podrán adicionarse indicadores o modificarse según sea la necesidad de la Entidad

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN  
B CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL  
B.1 EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO

- a) Sistema de administración de Redes sociales
- b) Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones
- d) Sistema de administración de registro de atenciones (CRM OMNISCANAL)

Puntos A, B y D. ¿Es posible presentar el certificado de registro de programas de ordenador (Software) y adjuntar el detalle de lo que abarca? Esto debido a que en el certificado no presenta el detalle de los puntos A, B y D

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al Capítulo III, numeral 3.3 literal B.1:  
Se debe respetar lo indicado en ellos TdR

Requisitos:

- a) Sistema de administración de Redes sociales
- b) Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones
- c) Sistema Tablero de indicadores
- d) Sistema de administración de registro de atenciones (CRM OMNISCANAL)

Acreditación:

Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

PAGINA 24 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
3.1 TERMINOS DE REFERENCIA  
10. MANUAL DE FUNCIONAMIENTO ALO MAC

Con respecto al Manual de funcionamiento debe ser creado en su totalidad por el contratista o únicamente revisado y actualizado si fuera necesario? ¿Es valido dar conformidad tal cual del documento que su pudiera compartir por parte del contratante?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que al CONTRATISTA ganador se le entregará la última versión del manual de funcionamiento para el proceso de implementación. Este manual deberá ser actualizado por EL CONTRATISTA de acuerdo a las modificaciones o mejoras que haga.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

PAGINA 24 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS

3.1 TERMINOS DE REFERENCIA

6. LINEA DE TELEFONIA FIJA (1800) Y LINEA WHATSAPP

LINEA DE COMUNICACIÓN WHATSAPP

El nro de whatsapp +51981317379 ¿es propiedad de la PCM - Alo Mac?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

3.1 TERMINOS DE REFERENCIA

6. LINEA DE TELEFONIA FIJA (1800) Y LINEA WHATSAPP

LINEA DE COMUNICACIÓN WHATSAPP

Se precisa que El nro. de WhatsApp +51981317379, es propiedad de la PCM

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

**Consulta:** Nro. 102

**Consulta/Observación:**

PAGINA 75 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

B.3.2 CAPACITACIÓN

Podría ser considerado también "Curso de Capacitación en Administración o Curso en Gestión de Operaciones o Curso en Gestión de Proyectos o Curso en administración y mejora del proceso"?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** B.3.2      **Página:** 75

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

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

No especifica para que personal clave podria considerarse tales cursos, no es posible absolver la consulta.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

PAGINA 74 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN  
B CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL  
B.1 EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO

Se solicita al comité de selección confirmar que para dar cumplimiento a los requisitos de calificación: equipamiento estregico únicamente es necesario presentar una declaración jurada indicando que el postor cumplirá con el alquiler y/o compra y/o desarrollo y/o suministro de lo solicitado:

- a) Sistema de administración de Redes sociales
- b) Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones
- c) Sistema Tablero de indicadores
- d) Sistema de administración de registro de atenciones (CRM OMNICAL)

de no aceptar la consulta favor de indicar con exactitud la forma correcta de presentar este requisito de calificación con el fin de no incurrir en error y siga declarándose desierto el presente proceso de selección

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para acreditar los requisitos de calificación : equipamiento estrategico, no basta con una declaracion jurada, debe acreditarse de manera documentada que cuenta con dicho equipamiento según lo indicado con los terminos de referencia : "Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido".

Al respecto, el Tribunal de Contrataciones a traves del Resolución N° 03498-2023-TCE-S6 se ha pronunciado al respecto : "la acreditación de este requisito de calificación no puede ser mediante una carta de compromiso simple, sin adjuntar mayores documentos que sustenten la existencia y disponibilidad de dicho equipamiento, pues ello significaría la mera presentación de una declaración jurada, lo cual no corresponde, ya que lo que busca la normativa de contrataciones del Estado, es garantizar que el postor cuenta de manera documentada y fehacientemente con dicho equipamiento."

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:  
PAGINA 74 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN  
B.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE  
B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN INCLUIR COMO FORMACIÓN ACADEMICA PARA EL JEFE DE PERACIONES EL SIGUIENTE PERFIL: INGENIERIA INDUSTRIAL, CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN, LICENCIADO EN EDUCACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, LICENCIADO EN ADMINISTRACION, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, INGENERIA DE SISTEMAS, INGENERIA DE SISTEMAS COMPUTACIONALES.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la consulta, para lo cual se precisa que se aceptara toda carrera en su grado de titulo y/o bachiller universitario debidamente acreditado en la Superintendencia Nacional de Educacion Superior Universitaria (SUNEDU)

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

Formacion Academica  
A) Un (01) Jefe de Operaciones: Título profesional y/o Bachiller universitario en cualquiera de las carreras universitarias debidamente acreditadas en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria ¿ SUNEDU.



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	22:26:12

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:  
PAGINA 74 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN  
B.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE  
B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN INCLUIR COMO FORMACIÓN ACADEMICA PARA EL Supervisor de Operaciones EL SIGUIENTE PERFIL: INGENIERIA INDUSTRIAL, CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN, LICENCIADO EN EDUCACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, LICENCIADO EN ADMINISTRACION, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, INGENERIA DE SISTEMAS, INGENERIA DE SISTEMAS COMPUTACIONALES.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la consulta, para lo cual se precisa que se aceptara toda carrera en su grado de titulo y/o bachiller universitario debidamente acreditado en la Superintendencia Nacional de Educacion Superior Universitaria (SUNEDU)

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

Formacion Academica  
B) Un (01) Supervisor de Operaciones: Bachiller universitario en adelante en cualquiera de las carreras universitarias debidamente acreditadas en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria ¿ SUNEDU

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

¿Se va a necesitar una conectividad mediante enlaces entre el postor y la entidad?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 22 Literal: 0 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se ha establecido especificaciones para conectividad mediante enlaces entre el postor y la Entidad, sin embargo, EL CONTRATISTA debe cumplir con lo estipulado en el TdR, si EL CONTRATISTA considera pertinente entablar un enlace para el cumplimiento del TdR será evaluado por LA ENTIDAD, cuyo costo sera asumido por CONTRATISTA y la ENTIDAD reconocera tales gastos.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

¿Se puede considerar algún documento emitido por la misma entidad postora como un documento válido para acreditar las horas de capacitación?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: b Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que se aceptara certificados o constancia u otro documento que acredite la capacitacion, no existe restrccion en relacion al emisor.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

¿Se puede considerar diplomado en sistemas administrativos?

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 0      Literal: b      Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es posible absolver la consulta, no se especifica el cargo al cual se esta dirigiendo la pregunta

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

¿Se puede considerar un diplomado en Gestión Pública?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: b Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es posible absolver la consulta, no se especifica el cargo al cual se esta dirigiendo la pregunta

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

¿Cuántos asesores de quechua como mínimo serán necesarios?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 17 Literal: 0 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como si fuese observaciones, para lo cual se precisa que debe haber un (01) asesor en idioma quechua en cada turno

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

(¿)  
Formacion adicional  
Debera haber un (01) asesor de servicio en idioma quechua en cada turno

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

¿Se necesitarán algún documento que valide el dominio del idioma quechua?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 17 Literal: 0 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que los terminos de referencia se ha establecido lo siguiente : Formacion Adicional, en caso de los asesores de habla quechua deberán presentar una constancia de haber estudiado el idioma. En caso de ser persona nativa de habla quechua, deberá presentar una declaración jurada. La ENTIDAD podrá realizar entrevista a la persona en el mismo idioma de creerlo conveniente. EL CONTRATISTA deberá dar todas las facilidades.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:

¿El ambiente operativo necesita estar cerrado?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 8 Literal: 0 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que de acuerdo a los terminos de referencia en el numeral 12, debe ser en espacio abierto y/o exclusivo (cerrado)

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 113

Consulta/Observación:

¿Por cuánto tiempo se almacenarán las llamadas?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: 0 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, las llamadas deberán conservarse por todo el periodo de CONTRATO.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:

¿Cuál es el porcentaje de encuestas solicitadas?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observacion, para lo cual se precisa que todas las comunicaciones deberan ser derivadas a encuestas

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

(¿)

Sistema de administracion de encuestas

(¿)

EL CONTRATISTA debe asegurar que cada uno de los canales de atención se realice encuestas, tanto en el canal telefónico como en los canales digitales. Se precisa que todas las comunicaciones deberán ser derivadas a encuestas.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:

¿Qué herramientas utilizan actualmente para medios escritos?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que actualmente se usa la herramienta S1

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 116

Consulta/Observación:

¿La medición cualitativa será bilingüe? Español/Quechua

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que será solo en español

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 117

Consulta/Observación:

¿Las capacitaciones a ofrecer serán bilingües? Español/Quechua

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que será solo en español

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 118

Consulta/Observación:

¿Se tendrá personal gubernamental inhouse?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que no, sin embargo, el personal de la ENTIDAD podrá realizar visitas inopinadas

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 119

Consulta/Observación:

¿Con cuánto tiempo de anticipación se deberá enviar los documentos (de los postulantes)? y ¿en cuánto tiempo se recepcionará el VB?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observación, para lo cual se precisara los plazos para presentar la documentación del personal, así como su verificación, subsanación y aprobación.

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

(¿)  
Procedimiento de presentacion de personal  
(...)

1. EL CONTRATISTA enviará mediante correo electrónico los documentos mencionados anteriormente al profesional designado por la SSCS con la finalidad de ser previamente revisados. En caso de reemplazo deberá remitir dicha solicitud cinco (05) días calendarios antes del inicio de sus actividades.
2. El profesional designado por la SSCS verificará si el personal cumple con lo solicitado en el presente termino de referencia, en un plazo no mayor a cinco (05) días calendarios.
3. De no haber observaciones se enviará un mensaje de aprobación vía correo electrónico; en caso de observaciones se solicitará la subsanación de los documentos vía correo electrónico, en un plazo no mayor a dos (02) días calendarios.
4. De no recibir el correo con la aprobación del personal asignado por la SSCS la entidad, el personal no podrá desarrollar labores en el centro de atención ALO MAC.
5. En caso los documentos estén conformes y con aprobación vía corre

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 120

Consulta/Observación:

¿Se tiene un tiempo establecido del almacenamiento de los audios?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que las llamadas deberán conservarse por todo el periodo de CONTRATO

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 121

Consulta/Observación:

¿Cuál es la duración total de la capacitación inicial en horas?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como si fuese observación, para lo cual se precisara una cantidad mínima de horas y una cantidad mínima de días para capacitación iniciales.

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

(...)  
CAPACITACIONES INICIALES

EL CONTRATISTA debe asegurar que se faciliten las capacitaciones iniciales a los asesores de servicio que formarán parte del centro de atención ALO MAC, teniendo en cuenta las siguientes actividades:

- Elaborar y ejecutar la malla curricular
- Elaborar y presentar el Plan de capacitación
- Elaborar el manual de formación
- Proponer la cantidad de días a capacitar (debe proponer como mínimo 20 días de capacitación)
- Proponer la cantidad de horas a capacitar por día (debe proponer como mínimo 6 horas por día)

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 122

Consulta/Observación:

¿La capacitación inicial será dictada por canales de atención (voz y digital) o será una sola capacitación para todos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como si fuese observacion, para lo cual se precisa LA ENTIDAD designará a un profesional para el acompañamiento de la primera capacitación en los primeros días de capacitación las cuales podrán ser presencial o virtual.

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

'CAPACITACION INICIALES

(i)

- LA ENTIDAD proporcionará material audiovisual y material digital a EL CONTRATISTA sobre la información de las entidades, sus procedimientos, requisitos y otros con la finalidad que pueda estudiarlos y realizar las capacitaciones. Además, LA ENTIDAD designará a un profesional para el acompañamiento de la primera capacitación en los primeros días de capacitación las cuales podrán ser presencial o virtual.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 123

Consulta/Observación:

¿El modelo de capacitación será a través del train the trainer o ALO MAC realizará la capacitación por implementación?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que LA ENTIDAD proporcionará material audiovisual y material digital a EL CONTRATISTA sobre la información de las entidades, sus procedimientos, requisitos y otros con la finalidad que pueda estudiarlos y realizar las capacitaciones, sobre el cual elaborara su malla curricular y plan de capacitacion.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 124

Consulta/Observación:

¿La capacitación inicial se realizará presencial o remota?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observacion, para lo cual se precisa que las capacitaciones iniciales podran ser capacitaciones sincrónicas y/o asincrónicas

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

'CAPACITACION INICIALES

(¿)

- Definir capacitaciones presenciales y/o virtuales, sincrónicas y/o asincrónicas.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 125

Consulta/Observación:

¿La evaluación final para agentes será realizada por ALO MAC o por el adjudicado?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observacion, para lo cual se precisa que la evaluacion final debera estar incluido en la malla curricular y sera realizada por el capacitador del contratista

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

'CAPACITACION INICIALES

(¿)

- Elaborar y ejecutar la malla curricular, que deberá incluir por lo menos una (01) evaluación final la cual será realizada por el Capacitador del Contratista.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 126

Consulta/Observación:

¿Los agentes quechua hablantes deberán presentar algún certificado de acreditación del idioma?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que para los asesores de habla quechua deberán presentar una constancia de haber estudiado el idioma. En caso de ser persona nativa de habla quechua deberá presentar una declaración jurada. La ENTIDAD podrá realizar entrevista a la persona en el mismo idioma de creerlo conveniente. EL CONTRATISTA deberá dar todas las facilidades.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 127

Consulta/Observación:

¿Ante de iniciar la capacitación inicial, los agentes quechua hablantes pasarán alguna validación del idioma con ALO MAC?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que los terminos de referencia se ha establecido lo siguiente : Formacion Adicional, en caso de los asesores de habla quechua deberán presentar una constancia de haber estudiado el idioma. En caso de ser persona nativa de habla quechua, deberá presentar una declaración jurada. La ENTIDAD podrá realizar entrevista a la persona en el mismo idioma de creerlo conveniente. EL CONTRATISTA deberá dar todas las facilidades.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 128

Consulta/Observación:

¿ALO MAC cuenta con un perfil específico para el capacitador del servicio?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que si cuenta, en el punto 16. Gestión de Recursos Humanos se detalla las habilidades requeridas y sus funciones.

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 129

Consulta/Observación:

¿El cliente facilitará la entrega de los materiales de capacitación (malla, manuales, ¿exámenes) al adjudicado? ¿O se deberá crear contenido una vez iniciada la adjudicación?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a los términos de referencia, punto 10, la Entidad brindará el Manual de Funcionamiento del ALO MAC, la mismas que deberá ser actualizada por El Contratista, incluyendo herramientas, procesos utilizados y procedimientos para la ejecución del servicio de forma detallada.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 130

Consulta/Observación:

¿Cuál es la clasificación y pesos de Otras penalidades?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la forma de calculo se expresa en el capitulo XII. Otras penalidades

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 131

Consulta/Observación:

¿El uso de la fuente de informacion de las diferentes plataformas digitales como SUT, PORTAL MAC.PE, TUPA, etc son aplicaciones a las que MAC brindará el acceso de manera directa (brindando credenciales de acceso) o debemos integrarnos a traves de alguna API de por medio?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que las plataformas indicadas son portales web de acceso libre

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 132

Consulta/Observación:

¿la gestion para los tramites especializados se ejecutaran de manera directa en la plataforma MAC o el proveedor tendrá que integrarse a través de un intermediario tipo API o WS?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: c Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que las plataformas indicadas son portales web de acceso libre

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 133

Consulta/Observación:

¿Sobre qué plataforma se tendrá que ejecutar la reservación de CITAS?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: d Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que de preferencia el CONTRATISTE utilice versión web, el cual debe ser presentado a la Entidad para su aprobacion.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 134

Consulta/Observación:

¿El acceso al Libro de reclamaciones digitales se ejecutará de manera directa en la plataforma de MAC o deberá ejecutarse mediante una integración mediante API?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: e Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que las plataformas indicadas son portales web de acceso libre

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 135

Consulta/Observación:

¿Existe alguna aplicación que corresponde a la MAC que involucra establecer un enlace de comunicación directo a la MAC?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: e Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se ha establecido especificaciones para conectividad mediante enlaces de comunicacion entre el postor y la Entidad, sin embargo, EL CONTRATISTA debe cumplir con lo estipulado en el TdR, si EL CONTRATISTA considera pertinente entablar un enlace para el cumplimiento del TdR será evaluado por LA ENTIDAD

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 136

Consulta/Observación:

¿Las llamadas salientes debe ser permitida solo a los números registrados que previamente se hayan contactado por cualquiera de los canales de atención? O debe permitir llamar a cualquier número nacional?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: f Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, la consulta como observacion, se precisa que las llamadas de salida serán al número de teléfono que indique el ciudadano.

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

(...)  
f) El asesor de servicio podrá realizar llamadas salida por motivo seguimiento y atención de casos, como también para avisar a ciudadanos sobre el estado de tramites, citas, entre otros (las llamadas de salida seran realizadas al numero de telefono que indique el ciudadano). LA ENTIDAD podrá definir o asignar tareas con la gestión de llamadas de salida.



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 137

Consulta/Observación:

¿El enmascaramiento de la línea fija (provista por el proveedor) del 1800 las gestionará de manera directa la Entidad de MAC con las operadoras telefónicas o requerirán intervención del proveedor?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la Entidad tiene asignado el número 1800 de acuerdo a la RM N° 061-2011-MTC/03. Se precisa que EL CONTRATISTA no tendrá la necesidad de activar ningún número que inicie con el 1800

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 138

Consulta/Observación:

¿La solicitud de la lista de contactos de las diferentes operadores de telefonía de Peru con que fin las requerirán?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la lista de contactos principales de las diferentes operadoras de telefonía de Perú, es requerida, con la finalidad que LA ENTIDAD gestione a través de oficios el cambio de número de la linea telefonica fija, por el nuevo numero otorgado por el Contratista.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 139

Consulta/Observación:

"Los 15 centros de MAC cuentan con anexo de contacto directo para la comunicación directa con ALO MAC  
¿Confirmar de que forma nos conectaremos con la central de los 15 sede de cada centro?"

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que los teléfonos de los Centros MAC son de la línea de PCM y de la cual el ciudadano marcará 1800 y derivará a la Central de EL CONTRATISTA

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 140

Consulta/Observación:

¿Existe alguna restricción con algún operador telefónico?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que hasta el momento no existe restricciones

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 141

Consulta/Observación:

¿El teléfono físico anexo de comunicación tendrá alguna conexión directa a la MAC a través de algún enlace? ¿O solo debe proveerse un numero público para una llamada directo (número fijo adicional)?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 13 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que los teléfonos de los Centros MAC son de la línea de PCM y de la cual el ciudadano marcará 1800 y derivará a la Central de EL CONTRATISTA

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 142

Consulta/Observación:

¿La cámara web FULL HD es por alguna especificación en particular de alguna herramienta? O ¿en qué circunstancias o aplicativos será usado?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 13 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observaciones, se eliminara de los TdR

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

Se suprimira :

(¿)

g) Cámara web full HD para el 50% de los puestos de atención operativos

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 143

Consulta/Observación:

¿Las licencias de Office Microsoft deben ser Office 365 ? ¿Y debe ser para el 100% de la plataforma? ¿O solo puede ser usado mediante OWA para solo recibir notificaciones por correo?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 13 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las licencias para ofimatica puede ser licencias office o licencias office 365 siempre y cuando garanticen lo requerido en los terminos de referencia como software minimo, para toda la infraestructura tecnologica requerida para el servicio. En relacion a OWA,no es factible su utilizacion ya que se requiere su integracion con el CRM omnicanal.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 144

Consulta/Observación:

¿El software de PDF solo debe ser para LECTURA mas no para EDITAR PDF?

Acápíte de las bases : Sección: General      Numeral: 13      Literal: 0      Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que dicho software sera solo para lectura

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 145

Consulta/Observación:

¿Las cuentas ZOOM PRO es por algún tipo de particularidad? ¿Pueden facilitarse licencias de Office365 para gestion por teams?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 13 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta como observaciones, se eliminara de los TdR

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

Se suprimira :

(¿)

Contar con dos cuentas zoom pro

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 146

Consulta/Observación:

¿Dentro de las Opciones del IVR, existirá funcionalidad de autoatención? ¿ Estas autoatenciones contrastaran con integraciones a bases de datos o API de LA ENTIDAD?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 14 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que en los terminos de refrencia se ha establecido que la implementacion de autoatencion de IVR, sera requerido según la Entidad, para tal caso debera tener la capacidad de establecer un menú predeterminado para las consultas más frecuentes de los ciudadanos, como son los requisitos de los trámites más demandados de las entidades asociadas a los Centros MAC, con la finalidad de que los ciudadanos puedan acceder las 24 (veinticuatro) horas del día o solo durante el horario de atención.

Asimismo, dichas autoatenciones seran contrastadas con base datos brindadas por la Entidad.

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 147

Consulta/Observación:

Los avisos masivos para responder los mensajes recibidos a través de buzón de voz, hacen referencia a las llamadas mediante una grabación y si el usuario da una determinada respuesta pueda ser derivado a un pool de agentes o darle un tratamiento diferente (tipo un IVR BOT)?

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 14      Literal: 0      Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El buzón de voz debe tener la capacidad de guardar los mensajes por el ciudadano, luego a través de una persona o usando alguna tecnología pueda detectar los mensajes a ser respondidos por correo electrónico o llamada.

EL CONTRATISTA podrá implementar de manera facultativa un BOT IVR que genere las escuchas y respuestas de manera automática pero deberá ser asumida por EL CONTRATISTA, en el presente TdR se solicitada que una persona tenga acceso al sistema de grabación de las llamadas fuera de horario para escuchar y posteriormente responderlas.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 148

Consulta/Observación:

¿Cuanto es el tiempo es el TMO de este tipo de canal? (atención de buzones de voz, DNI, nombre correo y consulta?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 14 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el TMO se encuentra establecido en el Anexo 2 de los terminos de referencia

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

**Consulta:** Nro. 149

**Consulta/Observación:**  
Este canal de Buzon de voz ¿será parte del IVR de la MAC o será un numero diferente independiente al 1800?

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 14      **Literal:** 0      **Página:** 0

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Capítulo III numeral 3.1 Términos de Referencia, Sección IV, numeral 14:  
El canal de Buzón de Voz forma para del número 1800

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 150

Consulta/Observación:

¿Los mensajes masivos de salida de WhatsApp solo serán de salida o también debe contemplarse el retorno (en caso el cliente responda el mensaje de notificación) y gestionarse también como un Inbound?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 14 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Capítulo III numeral 3.1Términos de Referencia, Sección IV, numeral 22:

Se debe contemplar el retorno de los mensajes, conforme a lo indicado en los Términos de Referencia:

Sistema de administración de WhatsApp  
(...)

- El sistema debe tener la facilidad de atender 4 conversaciones de manera simultánea por cada asesor de servicio.
- Tener la opción de tener estados en la conexión al sistema, como mínimo: ¿disponible¿, ¿feedback¿, ¿registro¿ ¿ocupado¿, ¿refrigerio¿, ¿capacitación¿; ¿servicios higiénicos¿ u otro que se considere durante la fase operativa, en la cual a solicitud de LA ENTIDAD podría aumentar opciones o disminuir las mencionadas.
- Mostrar a los asesores conectados en tiempo real y sus estados

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 151

Consulta/Observación:

¿El envío de SMS la máscara de salida solo se está considerando los números cortos que los operadores le asignan por default o debe contemplarse un alfasender(salida del mensaje con el nombre del REMITENTE)?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 14 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se ha especificado, por lo que será a consideración de EL CONTRATISTA, siempre y cuando cumpla con las condiciones del servicio requerido.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

**Consulta:** Nro. 152

**Consulta/Observación:**

¿Para cuantas personas de MAC deben generarse el acceso al ONEDRIVE que el CONTRATISTA deba habilitar?

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 23      **Literal:** 0      **Página:** 0

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

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

Capítulo III numeral 3.1 Términos de Referencia, Sección IV, numeral 22:

Se brindará el acceso a la cuenta OneDrive, para un (01) usuario.

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

(¿)

Nota : EL CONTRATISTA brindara un (01) usuario a la Entidad para el acceso a la cuenta OneDrive



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 153

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el porcentaje de la plataforma telefónica y digital a la que debe aplicarse Speech analytics y text Analytics?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta observaciones, para lo cual se precisa que se debe considerar por lo menos el 60% de la comunicaciones telefónicas y digital, dicho porcentaje permitira garantizar un adecuado analisis de las interacciones de los ciudadanos.

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

Sistema de auditorías automáticas

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

(¿)

6) Se deberá considerar para el sistema de auditorías automáticas: speech analytics y text analytics, por lo menos el 60% de la comunicaciones telefónicas y digital.

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 154

Consulta/Observación:

¿El acceso a MAC EXPRESS será mediante una conexión de internet (pública) o a través de un enlace de datos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el MAC EXPRESS es un portal web de libre acceso

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 155

Consulta/Observación:  
¿La declaración de "EL CONTRATISTA" deberá realizar las configuraciones necesarias para su operación, esto contempla algún tipo de integración con API o solo a nivel de red?

Acápites de las bases : Sección: General      Numeral: 0      Literal: 0      Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Capítulo III numeral 3.1 Términos de Referencia, sección IV, numeral 22

Sistema de atención MAC Express

LA ENTIDAD proporcionará el enlace de MAC Express y EL CONTRATISTA deberá realizar las configuraciones necesarias para su operación. Asimismo, LA ENTIDAD proporcionará las credenciales al personal que realice la gestión en este aplicativo. Todos los asesores de servicio deberán tener las credenciales para acceder a este sistema

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 156

Consulta/Observación:

¿La plataforma de Citas tendrá alguna integración con alguna Base de datos de la MAC para verificar los temas de Citas disponibles, ocupados, entidad, servicios, etc.?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de administración de citas, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación, La Entidad no prevé ningun integracion con alguna base de datos de los Centros MAC

Asimismo, se precisa que LA ENTIDAD podrá (si así lo decide) durante la fase operativa implementar su propio sistema de citas, el cual deberá ser instalado y configurado en los puestos de los asesores de servicio por EL CONTRATISTA

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

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 157

Consulta/Observación:

¿El NPS será aplicado al 100% de las atenciones telefónicas y digitales?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Capítulo III numeral 3.1Términos de Referencia, Sección IV, numeral 22:

Se ratifica conforme a lo señalado en los Términos de Referencia:

Sistema de administración de encuestas

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de encuestas, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación.

ELCONTRATISTA debe asegurar que cada uno de los canales de atención se realice encuestas, tanto en el canal telefónico como en los canales digitales.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 158

Consulta/Observación:

¿Para el CRM ONNICANAL, la llave unica de identificación debe ser el DNI o se contempla otros tipos de documento como PASAPORTE, CARNET DE EXTRANJERIA, OTROS)

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 0      Literal: 0      Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Capítulo III numeral 3.1Términos de Referencia, Sección IV, numeral 22:

El CRM onmicanal debe estar basado en web, de fácil uso e intuitivo para los asesores de servicio, la aplicación debe tener perfiles de administrador que será designado para el uso del supervisor y tendrá un perfil diferente para el uso de los perfiles de asesor para los asesores de servicio. Se le deberá entregar a LA ENTIDAD una licencia de administrador para acceder a la información.

La llave para la identificación, puede ser el DNI, PASAPORTE o CARNET DE EXTRANJERIA. Inclusive la búsqueda podrá ser también por número de teléfono

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 159

Consulta/Observación:

¿Debido a la cantidad de información (declarado en el documento de 1TB) y la recurrencia del uso, se recomienda usar un medio más seguro como un SFTP como intermediario y no un ONEDRIVE, es factible?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que se debe usar ONEDRIVE para fácil intercambio de información, o diferentes herramientas usadas por MICROSOFT

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 160

Consulta/Observación:

¿Las entregas de grabaciones se pueden ir ejecutando de manera diaria o mensual (o de acuerdo a la frecuencia que estime LA ENTIDAD), es factible que la MAC tenga capacidad de recibirlo y almacenarlo?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se ratifica de acuerdo a los Términos de Referencia:

Capítulo III numeral 3.1Términos de Referencia

El sistema de grabación, debe grabar cada una de las llamadas recibidas y emitidas que se realicen desde el sistema de administración de llamadas, ya sea realizada por los asesores de servicio, supervisor y/o cualquier otro cargo. Es decir, las grabaciones son al 100%. En caso no se encuentre alguna llamada en el sistema de grabación se solicitará el descargo respectivo a EL CONTRATISTA el cual debe asegurar que el error no vuelva a producirse

EL CONTRATISTA debe proporcionar un aplicativo de acceso web a LA ENTIDAD con veinte (20) usuarios, que permita realizar la búsqueda de las llamadas desde el número telefónico del cual se recibió o realizó la comunicación, incluido las llamadas registradas en el buzón de voz.

(...)

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

null



Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 161

Consulta/Observación:

¿La solicitud de remotear la PC del asesor es por alguna intervención que ejecutará la ENTIDAD? ¿O se puede brindar la opción del monitoreo de las vistas de las grabaciones de pantalla (solo video)?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Capítulo III numeral 3.1 Términos de Referencia, Sección IV, numeral 22:

Sistema de Monitoreo:  
Sistema de monitoreo del servicio de atención ALO MAC  
EL CONTRATISTA debe implementar un sistema monitoreo, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación.

Con la finalidad de hacer un seguimiento adecuado por parte de la supervisión y coordinación del centro de atención ALO MAC y al profesional designado por LA ENTIDAD, EL CONTRATISTA debe implementar y ejecutar sistemas de monitoreo (...)

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:27

Consulta: Nro. 162

Consulta/Observación:

Favor de brindarnos el detalle de los SLA's considerados para cada unidad de gestión solicitada

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que los acuerdos de niveles de servicio se detalla en el capitulo IV, numeral 27. Acuerdos de niveles de servicio.

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

null

Entidad convocante : PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Nomenclatura : AS-SM-17-2024-PCM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ALÓ MAC A NIVEL NACIONAL

Ruc/código :	20557667891	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	EPROSERGE S.A.C.	Hora de envío :	23:42:11

Consulta: Nro. 163

Consulta/Observación:

Respecto a la experiencia del personal clave se requiere aclarar lo señalado en el numeral a) y b) puesto de jefe o cargos gerenciales o puesto de supervisor o monitor, no esta congruente este requisito

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: B.4 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Capítulo III numeral 3.1 Términos de Referencia, Sección VI, B.4:  
Se acoge la observación, y se modificara el literal B.4 de los requisitos de calificación de los términos de referencia

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

Dice :  
B) 03 años en puestos de supervisor o monitor de centros de atención telefónica o call center del personal clave requerido como Jefe de Operaciones.  
Debe decir :  
B) 03 años en puestos de supervisor o monitor de centros de atención telefónica o call center del personal clave requerido como Supervisor de Operaciones.