

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA
Nomenclatura :	AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20600832574	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	M & T CORPORATION DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:08

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Confirmar que para acreditar el requisito c) EXPERIENCIA DEL POSTOR, se aceptará servicios de formulación de plan de gobierno digital, evaluación de madurez de gobierno digital y/o elaboración de estrategias digitales.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: C Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que este proceso no es de rubro consultoria. No se acoge

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20600832574	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	M & T CORPORATION DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:08

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:
Confirmar que para acreditar el requisito de formación académica para el JEFE DE PROYECTO se aceptará el título profesional de Licenciado en Computación

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** III **Literal:** B.3.1 **Página:** 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se acoge, se considerará Licenciado en Computación

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
"Un (01) Jefe de Proyecto:
Ingeniero titulado en Ingeniería Electrónica o Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación e Informática o Licenciado en Computación o Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o Ingeniería de Computación y Sistemas."

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20600832574	Fecha de envío :	12/09/2024
Nombre o Razón social :	M & T CORPORATION DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:24:08

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:
Confirmar que para acreditar el requisito de formación académica para el ESPECIALISTA se aceptará el título profesional de ingeniero Informático o Ingeniero Industrial

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: B.3.1. **Página:** 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se acoge, se considerará ingeniero Informático o Ingeniero Industrial

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
"Un (01) Especialista:
Bachiller o titulado en Ingeniería Electrónica o Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación e Informática o ingeniero Informático o Ingeniero Industrial"

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:24:18

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se indica:

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

Consulta:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge se considerará Ingeniería Industrial

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

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

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:24:18

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se indica:

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

Consulta:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se considerará coordinador de Proyecto

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

"Un (01) Jefe de Proyecto:
02 años como líder o como Jefe o como Coordinador de proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial o en proyectos de automatización de procesos o en proyectos de implementación de plataformas omnicanales."

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:24:18

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se indica:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD: Se consideran servicios similares a los siguientes: Implementación de plataformas omniscanales, Gestión de mensajería masiva SMS, implementación de servicios cloud.

Consulta:

Para una mayor concurrencia de postores en el mercado, solicitamos incluir como servicio similar los años de experiencia en proyectos relacionados a la automatización de procesos.

Acápite de las bases :Sección: EspecificoNumeral: 3.2Literal: CPágina: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente,los proyectos relacionados a la automatizacion de procesos deberán tener como resultado un producto de software

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

"Se consideran servicios similares a los siguientes: Implementación de plataformas omniscanales, Gestión de mensajería masiva SMS, implementación de servicios cloud: tales como: Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube y/o y/o Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube (Software AS a Service-SAAS) y/o Servicio de Mensajería Electrónica y/o Servicio Administrado de Infraestructura en la Nube y/o Servicio de Infraestructura en la Nube, proyectos relacionados a la automatizacion de procesos deberán tener como resultado un producto de software, proyectos relacionados a desarrollo de software o proyectos relacionados a implementación de software

"

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:24:18

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Se indica:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD: Se consideran servicios similares a los siguientes: Implementación de plataformas omnicanales, Gestión de mensajería masiva SMS, implementación de servicios cloud.

Consulta:

Para una mayor concurrencia de postores en el mercado, solicitamos incluir como servicio similar los años de experiencia en proyectos relacionados a desarrollo de software.

Acápite de las bases :Sección: EspecificoNumeral: 3.2Literal: CPágina: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se considerará proyectos relacionados a desarrollo de software

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

"Se consideran servicios similares a los siguientes: Implementación de plataformas omnicanales, Gestión de mensajería masiva SMS, implementación de servicios cloud: tales como: Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube y/o y/o Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube (Software AS a Service-SAAS) y/o Servicio de Mensajería Electrónica y/o Servicio Administrado de Infraestructura en la Nube y/o Servicio de Infraestructura en la Nube, proyectos relacionados a la automatizacion de procesos deberán tener como resultado un producto de software, proyectos relacionados a desarrollo de software o proyectos relacionados a implementación de software"

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:24:18

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Se indica:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD: Se consideran servicios similares a los siguientes: Implementación de plataformas omnicanales, Gestión de mensajería masiva SMS, implementación de servicios cloud.

Consulta:

Para una mayor concurrencia de postores en el mercado, solicitamos incluir como servicio similar los años de experiencia en proyectos relacionados a implementación de software.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se considerará proyectos relacionados a implementación de software

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

"Se consideran servicios similares a los siguientes: Implementación de plataformas omnicanales, Gestión de mensajería masiva SMS, implementación de servicios cloud: tales como: Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube y/o y/o Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube (Software AS a Service-SAAS) y/o Servicio de Mensajería Electrónica y/o Servicio Administrado de Infraestructura en la Nube y/o Servicio de Infraestructura en la Nube, proyectos relacionados a la automatizacion de procesos deberán tener como resultado un producto de software, proyectos relacionados a desarrollo de software o proyectos relacionados a implementación de software

"

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:46:01

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se indica:

Un (01) Jefe de Proyecto: 02 años como líder o como Jefe de proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial o en proyectos de automatización de procesos o en proyectos de implementación de plataformas omniscanales.

Consulta:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se considerará coordinador de Proyecto

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

"Un (01) Jefe de Proyecto:
02 años como líder o como Jefe o como Coordinador de proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial o en proyectos de automatización de procesos o en proyectos de implementación de plataformas omniscanales."

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20600173848	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	INFRAESTRUCTURA EN TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS INTEGRALES S.A.C.	Hora de envío :	19:43:39

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Textualmente se indica: El plazo para la prestación de servicios Asistente Virtual con Inteligencia Artificial gestionado por una plataforma Omniscanal para SEDAPAR S.A es de 365 días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente del Informe de Conformidad de la Implementación emitido por el Departamento de Tecnologías de Información y comunicación en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

Sírvanse confirmar que en el caso la bolsa contratada, de 120 mil tickets, se agote antes de los 365 días calendarios, la entidad podrá acceder a nuevas bolsa de tickets (pagadas por la entidad) para completar el año en curso. De lo contrario, el término del servicio estará relacionado al término de la bolsa de tickets. En el caso de que hubiese un saldo de tickets no consumidos y ya transcurrieron los 365 días calendario, el término del servicio estará relacionado a los 365 días calendarios transcurridos y se deberá facturar la totalidad restante del proyecto anual contratado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: b Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el contrato concluye con lo que suceda primero, el consumo de 120 000 tickets contratados o el plazo de ejecución de los 365 días del servicio.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20600173848	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	INFRAESTRUCTURA EN TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS INTEGRALES S.A.C.	Hora de envío :	19:43:39

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Sirvase confirmar que solo se presentará la GARANTIA DEL FIEL CUMPLIMIENTO y no se presentará GARANTIA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS, porque no aplica en este proceso.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.2.2 Literal: n/a Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no estan consideradas prestaciones accesorias por lo cual la garantia de fiel cumplimiento la garantia de fiel cumplimiento debera estar vigencia durante la ejecución del contrato.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

"En el numeral 1.2 OBJETO DE LA CONVOCATORIA, se observa un cuadro, el cual señala lo siguiente:

- Costo de integración e implementación
- Costo Fijo mensual
- Costo de ticket

Al respecto, agradeceremos eliminar el cuadro citado, dado que no hace referencia al objeto de la contratación. Esto con el fin de tener claridad del objeto de la presente contratación."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: - Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el cuadro es referencial detallando los componentes del proyecto.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

"

Teniendo en cuenta que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, dispone que: ""El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿.

Solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral 2.2.1, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores."

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los documentos del numeral 2.2.1 son los documentos de presentación obligatoria para la admisión de propuestas, no considerando los documentos facultativos para acreditar requisitos de calificación.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

"En el numeral citado, se solicita que los documentos para el perfeccionamiento de contrato deben de ser presentados en la la Oficina de Tramite Documentario (Mesa de Partes) de SEDAPAR S.A. sito en Av. Virgen del Pilar N° 1701, distrito de Arequipa, departamento de Arequipa.

Al respecto, agradeceremos indicar la dirección de correo electrónico o link de la página web de la Mesa de partes virtual de la Entidad, a fin de tener claridad de los medios para la presentación de la documentación solicitada."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: - Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la documentación para el perfeccionamiento del contrato debe ser presentada de forma fisica por la mesa de partes de SEDAPAR S.A. sito en Av. Virgen del Pilar N° 1701, distrito de Arequipa, departamento de Arequipa.

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

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

"En el literal citado, se menciona:
El postor debe incluir en su oferta, el nombre y una descripción general del software ofertado.

Al respecto, es preciso señalar que la Directiva N°001-2019-OSCE/CD, la cual aprueba las Bases Estandarizadas para la contratación de servicios en general, menciona que, adicionalmente a la Declaración Jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia, no se puede incluir documentos referidos a cualquier tipo de equipamiento, infraestructura, calificaciones y experiencia del personal en general.

En ese sentido, dado que el presente objeto de contratación se trata de la contratación de un servicio, por lo que de conformidad con las Bases Estándar aplicables a servicios, no resultaría acorde requerir la documentación mencionada en la etapa de presentación de ofertas, por lo que agradeceremos confirmar que el ""nombre y una descripción general del software ofertado"" para la etapa de perfeccionamiento de contrato."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: B Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, el nombre y una descripción general del software ofertado se solicitará para la etapa de perfeccionamiento de contrato.

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

Se agregara en la sección de Perfeccionamiento de Contrato en las Bases Integradas.

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:
"En el literal citado, se menciona:
""El proveedor debe describir y alcanzar el diagrama de la infraestructura necesaria para el uso de la plataforma en la nube: ...""

Agradeceremos precisar que el presente requerimiento será presentado por el proveedor en la etapa de inicio del servicio."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: B Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se confirma, será presentado en los entregables solicitados en la etapa de implementación, antes del inicio del servicio.

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

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

"En el literal citado, de las bases se menciona:
Dentro del marco normativo de la Ley de Protección de Datos Personales, el proveedor debe brindar información detallada sobre todas las ubicaciones en las que se almacenan y procesan los datos y donde gestionan el servicio. Para ello debe presentar en su oferta, una carta del fabricante del software con la información solicitada.

Al respecto, es preciso señalar que la Directiva N°001-2019-OSCE/CD, la cual aprueba las Bases Estandarizadas para la contratación de servicios en general, menciona que, adicionalmente a la Declaración Jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia, no se puede incluir documentos referidos a cualquier tipo de equipamiento, infraestructura, calificaciones y experiencia del personal en general.

En ese sentido, dado que el presente objeto de contratación se trata de la contratación de un servicio, por lo que de conformidad con las Bases Estándar aplicables a servicios, no resultaría acorde requerir la documentación mencionada en la etapa de presentación de ofertas, por lo que agradeceremos confirmar que la carta del fabricante del software deberá presentarse en la etapa de perfeccionamiento de contrato."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: B Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, el nombre y una descripción general del software ofertado se solicitará para la etapa de perfeccionamiento de contrato.

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

Se agregara en la sección de Perfeccionamiento de Contrato en las Bases Integradas.

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

"En el numeral citado de los Requisitos de Calificación, se solicita:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

Un (01) Jefe de Proyecto:

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

Al respecto, agradeceremos confirmar que será válido que el Jefe de proyecto sea Ingeniero titulado en Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería de computación y sistemas, a fin de permitir una mayor pluralidad de postores."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se considerará Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o Ingeniería de computación y sistemas

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

"Un (01) Jefe de Proyecto:

Ingeniero titulado en Ingeniería Electrónica o Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación e Informática o Licenciado en Computación o Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o Ingeniería de Computación y Sistemas."

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

"En el numeral citado de las bases, se menciona:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVEPersonal Clave

Al respecto, agradeceremos confirmar que los nombres o cargos indicados y/o solicitados son referenciales ya que cada empresa puede tener otra denominación, pero cumpliendo con los requisitos que debe tener cada cargo. Vale decir, que se podrá demostrar mediante constancia en la que se señale que el personal propuesto ha desarrollado las funciones o labores solicitadas, con independencia de la denominación del cargo que ocupe actualmente en la empresa."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se consideran otros nombres de cargos, siempre y cuando especifiquen en la documentacion con el detalle solicitado: 02 años participando en la implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial o en proyectos de automatización de procesos o en proyectos de implementación de plataformas omnicanales.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

"En el numeral citado de los Requisitos de Calificación, se solicita:
3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN
B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
Un (01) Jefe de Proyecto:
02 años como líder o como Jefe de proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial o en proyectos de automatización de procesos o en proyectos de implementación de plataformas omniscanales.

Al respecto, agradeceremos confirmar que será válido que el Jefe del Proyecto cuente con experiencia en gestión y/o supervisión y/o coordinación de proyectos de telecomunicaciones y/o tecnologías de la comunicación tales como internet dedicado y/o transmisión de datos y/o interconexión de datos y/o enlace de datos ."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, se requiere que el personal solicitado cumpla el perfil de Jefe de Proyecto con proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial o en proyectos de automatización de procesos o en proyectos de implementación de plataformas omniscanales, mas no en proyectos de comunicaciones.

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

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

"En el numeral citado de los Requisitos de Calificación, se solicita:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Un (01) Especialista:

02 años participando en la implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial o en proyectos de automatización de procesos o en proyectos de implementación de plataformas omniscanales.

Al respecto, agradeceremos confirmar que será válido que el Especialista cuente con dos años de experiencia en implementación y soporte de soluciones de mensajería electrónica y herramientas colaborativas en la nube."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, se requiere que el personal cumpla con la experiencia requerida por cuanto es el personal encargado del desarrollo e implementación de la solución y requiere conocimiento especializado.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

"En el numeral citado de las bases, se menciona:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

El Anexo N° 1 - Definiciones del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado establece que por trabajo similar (aplicable en los casos de servicios) se debe entender a aquel ""trabajo o servicio de naturaleza semejante al que se desea contratar"", es decir, se consideran similares a todos aquellos trabajos en los que las actividades esenciales a ejecutar resulten comunes a ambos. Así, el Pronunciamiento N° 802-2013/DSU concluye que ""para que se pueda considerar un trabajo como similar al del objeto de la convocatoria bastará que el servicio que se proponga a efectos de la calificación de la experiencia contenga algunas de las características esenciales que definen la naturaleza del servicio que se pretende realizar"". En atención a ello, agradeceremos considerar como servicios similares a los: ""Servicio Integral de Telecomunicaciones"" y/o "" Servicio de planes de Telefonía y Datos (Recarga de servicios de Llamadas, Internet y SMS) y/o ""Bolsa de SMS"" y/o ""Servicio de Hosting"" y/o ""Servicio de Infraestructura en Nube"" y/o ""Servicio de Infraestructura en Nube"" y/o ""Servicio de Alojamiento de Infraestructura Física"" y/o ""Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube"" y/o ""Servicio de Mensajería Electrónica"" y/o ""Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube (Software As a Service - SAAS)"" y/o ""Servicio de provisión de una solución de Mensajería Electrónica (Correo Electrónico, llamada de voz, videoconferencia, mensajería y colaboración)"" , esto con el fin de permitir una mayor concurrencia de postores y estar razonablemente justificada su admisión."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, se considerará: Servicio de Infraestructura en Nube y/o Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube y/o Servicio de Mensajería Electrónica y/o Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube (Software As a Service - SAAS)

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

"Se consideran servicios similares a los siguientes: Implementación de plataformas omniscanales, Gestión de mensajería masiva SMS, implementación de servicios cloud: tales como: Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube y/o y/o Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube (Software AS a Service-SAAS) y/o Servicio de Mensajería Electrónica y/o Servicio Administrado de Infraestructura en la Nube y/o Servicio de Infraestructura en la Nube, proyectos relacionados a la automatización de procesos deberán tener como resultado un producto de software, proyectos relacionados a desarrollo de software o proyectos relacionados a implementación de software

"

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

"En el citado anexo, se menciona:

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONVOCATORIA].

Con el fin de presentar correctamente los Anexos que conforman la oferta, agradeceremos completar la siguiente información que forma parte del Anexo N°3:
[CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONVOCATORIA]
Ello con la finalidad de presentar información correcta en las ofertas que presentarán los postores."

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo3 Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en la seccion 2.1 se encuentra el objeto de la convocatoria. Los formatos deberan ser llenado por los postores o participantes.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

"En el citado anexo, se menciona:
Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de integración e implementación por [] días calendarios y plazo de prestación de servicios por 365 días calendarios.

Con el fin de presentar correctamente los Anexos que conforman la oferta, agradeceremos completar la siguiente información que forma parte del Anexo N°4:
[.....].
Ello con la finalidad de presentar información correcta en las ofertas que presentarán los postores."

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: Anexo4 Literal: - Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara y se procede a consignaren el anexo 4: plazo de integración e implementación por 45 días calendarios y plazo de prestación de servicios por 365 días calendarios

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

plazo de integración e implementación por 45 días calendarios y plazo de prestación de servicios por 365 días calendarios

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

"En los Términos de Referencia, se indica lo siguiente:
""El proveedor debe describir y alcanzar el diagrama de la infraestructura necesaria para el uso de la plataforma en la nube: ...""

Agradeceremos precisar que el presente requerimiento será presentado por el proveedor en la etapa de inicio del servicio."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: B Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el requerimiento mencionado será presentado en la etapa de implementación, antes del inicio del servicio.

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

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

"En los Términos de Referencia, se indica lo siguiente:
Dentro del marco normativo de la Ley de Protección de Datos Personales, el proveedor debe brindar información detallada sobre todas las ubicaciones en las que se almacenan y procesan los datos y donde gestionan el servicio. Para ello debe presentar en su oferta, una carta del fabricante del software con la información solicitada.

Agradeceremos considerar que la carta de fabricante del software de la información solicitada será presentada por el postor adjudicado en la etapa de suscripción del contrato."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: C Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, que la carta del fabricante será presentada con los documentos de perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

"En los Términos de Referencia, se indica lo siguiente:
PERSONAL CLAVE
FORMACIÓN ACADÉMICA
Un (01) Jefe de Proyecto:
Ingeniero titulado en Ingeniería Electrónica o Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación e Informática

Para el perfil Jefe de Proyecto, agradeceremos considerar también personal con título profesional en Ingeniería Informática o Ingeniería del Software o Ingeniería de Computación y Sistemas."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: 1 Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se considerará: Ingeniería Informática o Ingeniería del Software o Ingeniería de Computación y Sistemas

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

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

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

"En los Términos de Referencia, se indica lo siguiente:
PERSONAL CLAVE
EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
Un (01) Jefe de Proyecto:
- 02 años como líder o como Jefe de proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial o en proyectos de automatización de procesos o en proyectos de implementación de plataformas omniscanales.

Para el perfil Jefe de Proyecto, agradeceremos confirmar que también se aceptará experiencia mínima de dos (02) años en gestión y/o supervisión y/o coordinación de proyectos de telecomunicaciones y/o tecnologías de la información."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: 1 Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge, se requiere que el personal solicitado cumpla el perfil de Jefe de Proyecto con proyectos de Implementación de Asistentes virtuales usando inteligencia artificial o en proyectos de automatización de procesos o en proyectos de implementación de plataformas omniscanales, mas no como jefe de proyecto de infraestructura de comunicaciones.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

"En los Términos de Referencia, se indica lo siguiente:
EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Para el personal clave solicitado para los perfiles Jefe de Proyecto y Especialista, agradeceremos confirmar que independientemente que las denominaciones de los cargos que ocupe o haya desempeñado en la empresa el profesional propuesto por el postor no coincida literalmente con la denominación de los cargos fijados en las Bases (pues cada empresa puede tener otra denominación para la misma función), se validará la experiencia del profesional en las funciones o actividades realizadas, en la medida que la constancia de trabajo se señale que el personal propuesto ha desarrollado las funciones o actividades solicitadas."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: 1 Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se consideran otros nombres de cargos, siempre y cuando especifiquen en la documentacion con el detalle solicitado en las bases para el puesto de jefe de proyectos y el especialista.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

"En los Términos de Referencia, se indica lo siguiente:
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a UNA VEZ Y MEDIA (1.5) EL VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN, 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.

Considerando que no se conoce el valor estimado de la contratación, agradeceremos precisar el monto facturado que se debe acreditar para la experiencia del postor en la especialidad."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: 2 Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en la Pag. de referencia no se detalla el factor experiencia del postor en la especialidad. Revisar la pag. 32 en la seccion c. Experiencia del Postor en la Especialidad.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

"En los Términos de Referencia, se indica lo siguiente:
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
Se consideran servicios similares a los siguientes: Implementación de plataformas omnicanales, Gestión de mensajería masiva SMS, implementación de servicios cloud.

Agradeceremos incluir como servicios similares a los siguientes: ""Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube"" y/o ""Adquisición de Licencias de Correo Electrónico en la Nube"" y/o ""Servicio de Provisión de una Solución de Mensajería Electrónica (Correo Electrónico, Llamada de Voz, Videoconferencia, Mensajería y Colaboración) prestados a través de la Nube"" y/o ""Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube (Software AS a Service-SAAS)"" y/o ""Servicio de Mensajería Electrónica"" y/o ""Servicio Administrado de Infraestructura en la Nube"" y/o ""Servicio de Infraestructura en la Nube"".

Ello con la finalidad de permitir una mayor concurrencia de postores, que cuentan con experiencia en servicios similares al presente requerimiento."

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 8 Literal: 2 Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente, se considerará:Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube y/o Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube (Software AS a Service-SAAS) y/o Servicio de Mensajería Electrónica y/o Servicio Administrado de Infraestructura en la Nube y/o Servicio de Infraestructura en la Nube

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

"Se consideran servicios similares a los siguientes: Implementación de plataformas omnicanales, Gestión de mensajería masiva SMS, implementación de servicios cloud: tales como: Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube y/o y/o Servicio de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración en la Nube (Software AS a Service-SAAS) y/o Servicio de Mensajería Electrónica y/o Servicio Administrado de Infraestructura en la Nube y/o Servicio de Infraestructura en la Nube, proyectos relacionados a la automatizacion de procesos deberán tener como resultado un producto de software, proyectos relacionados a desarrollo de software o proyectos relacionados a implementación de software

"

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

"En las bases dice:
7.1. Características técnicas
A. Asistentes Virtuales con Inteligencia Artificial
3. Deberá tener capacidades de aprendizaje automático y dirigido.

Por favor, indica si el que la solución a presentar sea una plataforma completamente autogestionable por SEDAPAR hace que se cumpla el presente requerimiento"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: A Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el requerimiento de tener capacidades de aprendizaje automatico y dirigido se refiere a que la asistente virtual deberá aprender de los datos sin ser explícitamente programada para realizar una tarea específica, tambien deberá tener un enfoque guiado donde se entrena y se ajusta la Inteligencia Artificial bajo la supervisión y direccion de un ser humano o de un sistema de reglas definido.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

"En las bases dice:

7.1. Características técnicas

A. Asistentes Virtuales con Inteligencia Artificial

4. Deberá tener la capacidad de obtener, clasificar y almacenar, desde las conversaciones, datos como:

a. Entidades.

b. Palabras clave.

c. Intenciones o temas de conversación.

d. Flujos Conversacionales.

e. Grado o Nivel de confiabilidad.

f. Contexto de la conversación.

g. Mensajes o Interacciones: Input, Output y otras que se generen como parte de la conversación (Html, Imágenes, videos y audios).

Por favor, detallar y brindar ejemplos de los siguientes tipos de datos que se espera que el Bot obtenga, clasifique y almacene:

d. Flujos Conversacionales.

e. Grado o Nivel de confiabilidad.

f. Contexto de la conversación.

G.HTML"

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en la etapa de implementación se deberá relevar toda la información solicitada.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

"En las bases dice:
El Caso de Uso de ¿Preguntas Frecuentes (FAQs)¿ podrá considerar hasta un máximo de 30 FAQs sin considerar mecanismos de integración. Estas FAQs podrán incluir respuestas de texto, video, links e imágenes.

Por favor, indicar si bastaría con presentar al usuario una lista de 30 preguntas estáticas u obtenidas de un sistema vía API o si lo que se requiere es que sea una interacción conversacional (GPT)"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: A Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que las FAQs son preguntas y respuestas estaticas proporcionadas por SEDAPAR, que tienen un nivel de entendimiento de palabras sinonimos para responder a la misma pregunta.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

"En el tdr dice:
El Asistente Virtual debe tener un nivel de independencia no menor al 85% de las conversaciones del mes. Es decir, como máximo, solo el 15% de las comunicaciones de los usuarios deberán ser atendidas por los Asesores Humanos.

Entendiendo que el que se cumplan las presentes métricas dependerá del diseño del flujo lógico del asistente virtual, el contenido de los mensajes que provea el asistente (parte del diseño); ¿es este un requerimiento mandatorio para el Proveedor o para SEDAPAR?"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: A Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el nivel de independencia solicitado corresponde a que la Inteligencia Artificial implementada para SEDAPAR deba tener la capacidad de independencia no menor al 85% en la resolución de las preguntas y/o flujos conversacionales, el proveedor deberá asegurar este porcentaje de independencia a la Inteligencia Artificial.

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

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

"En el tdr dice:
Los flujos y/o casos de uso a implementar serán:
1. Cortes programados.
2. Registra tu emergencia.
3. Quiero mi recibo.
4. Quiero el detalle de mi deuda.
5. Como solicito nuevo contrato/medidor/conexión.
6. Como solicito el cambio de nombre de mi recibo
7. Como solicito el cambio de Categoría/Facturación mixta/Unides de uso.
8. Registrar reclamo de mi facturación.
9. Seguimiento del reclamo de mi facturación.
10. Quiero Reconsiderar/Apelar mi reclamo.
11. Preguntas Frecuentes.
12. Otros temas varios relacionados a la fluidez de la conversación (entrenamiento por default)
13. Transferencia al Asesor Humano y Ayudas.

Por favor compartir el diseño lógico (árbol estructura) del Asistente Virtual que se requiere implementar.
La información provista y características generales de los submenú brindadas es muy útil, pero el contar con el diseño es necesario para dimensionar el esfuerzo preciso orientado al proyecto y sus objetivos específicos."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: A Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los flujos conversacionales se proporcionaran en el inicio de la implementación, sin embargo se puede verificar el funcionamiento actual en la IA con la que cuenta SEDAPAR en su cuenta de Whatsapp 953996827

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

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

"En el tdr dice:
Los flujos y/o casos de uso a implementar serán:
1. Cortes programados.
2. Registra tu emergencia.
3. Quiero mi recibo.
4. Quiero el detalle de mi deuda.
5. Como solicito nuevo contrato/medidor/conexión.
6. Como solicito el cambio de nombre de mi recibo
7. Como solicito el cambio de Categoría/Facturación mixta/Unides de uso.
8. Registrar reclamo de mi facturación.
9. Seguimiento del reclamo de mi facturación.
10. Quiero Reconsiderar/Apelar mi reclamo.
11. Preguntas Frecuentes.
12. Otros temas varios relacionados a la fluidez de la conversación (entrenamiento por default)
13. Transferencia al Asesor Humano y Ayudas.

Por favor, indicar si se espera que el Proveedor realice el diseño lógico del Asistente Virtual en sesiones de trabajo conjuntas con los equipos involucrados de SEDAPAR"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: A Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el Proveedor realizará el diseño logico del Asistente Virtual en la etapa de implementacion del servicio de acuerdo al relevamiento de información y flujos conversacionales expuestos por la entidad.

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

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

"En el tdr dice:
D) Acuerdo del nivel de servicios

Por favor sirvase de confirmarnos de que estos ""Tiempos de solución"" no son aplicables para la marca, ya que se cuenta con dependencia de los servicios externos del grupo meta."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: D Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta. Los SLAs no son aplicables a fabricante.

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

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:37:52

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

"En el tdr dice:
C) Implementación de servicios

Por favor sirvase a confirmar que los ""45 días"" comprenden a los puntos ""planificación"" y ""pruebas"", los demás puntos dependerán de las coordinación y los flujos específicos de la entidad con el proveedor ganador"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: C Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los 45 dias son tiempos de planificacion, analisis, diseño, implementación y pruebas de la solución.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:12:58

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

"En el tdr dice:
Los flujos y/o casos de uso a implementar serán:
1. Cortes programados.
2. Registra tu emergencia.
3. Quiero mi recibo.
4. Quiero el detalle de mi deuda.
5. Como solicito nuevo contrato/medidor/conexión.
6. Como solicito el cambio de nombre de mi recibo
7. Como solicito el cambio de Categoría/Facturación mixta/Unides de uso.
8. Registrar reclamo de mi facturación.
9. Seguimiento del reclamo de mi facturación.
10. Quiero Reconsiderar/Apelar mi reclamo.
11. Preguntas Frecuentes.
12. Otros temas varios relacionados a la fluidez de la conversación (entrenamiento por default)
13. Transferencia al Asesor Humano y Ayudas.

Por favor, indicar si se espera que el Proveedor realice el diseño lógico del Asistente Virtual en sesiones de trabajo conjuntas con los equipos involucrados de SEDAPAR"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: A Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el Proveedor realizará el diseño logico del Asistente Virtual en la etapa de implementacion del servicio de acuerdo al relevamiento de información y flujos conversacionales expuestos por la entidad.

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

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:12:58

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

"En el tdr dice:

D) Acuerdo del nivel de servicios

Por favor sirvase de confirmarnos de que estos ""Tiempos de solución"" no son aplicables para los casos donde se deba escalar al fabricante, considerando que se cuenta con dependencia de los servicios externos del grupo meta. Considerando para estos casos los SLA provistos por el mismo fabricante"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: D Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta. Los SLAs no son aplicables a fabricante.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:12:58

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

"En el tdr dice:
C) Implementación de servicios

Por favor sirvase a confirmar que los ""45 días"" comprenden a los puntos ""planificación"" y ""pruebas"", los demás puntos dependerán de las coordinación y los flujos específicos de la entidad con el proveedor ganador"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: C Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los 45 dias son tiempos de planificacion, analisis, diseño, implementación y pruebas de la solución.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20106897914	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	ENTEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:12:58

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

"En el tdr dice:
D) Acuerdo de nivel de servicio
El proveedor del servicio deberá proporcionar una relación de contactos de escalamiento con correo electrónico y/o número de teléfono para el reporte de fallas y/o asistencia técnica. Dicha información deberá ser entregada a SEDAPAR S.A como requisito para la suscripción del contrato.
Sera considerado un incidente o avería a: ¿cualquier evento individual o conjunto de eventos, que originan tiempo de inactividad y/o genera algún impacto negativo en el desempeño del servicio contratado¿.

A fin de garantizar que la ENTIDAD cuente con una atención de calidad, ante los incidentes, alineado a marcos y/o estándares de ciberseguridad, sírvase a confirmar que el proveedor debe contar con membresía FIRST vigente y esto será validado a través de la página web, la cual deberá presentarse para el perfeccionamiento del contrato."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: D Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. No se solicitan membresías.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura : AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20601037549	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	EXODUS BUSINESS & IT CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	22:21:35

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

SEDAPAR podría realizar una reunion virtual donde se discuta a mayor detalle la funcionalidad de la solucion deseada?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 7 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que durante el proceso de licitación no podrá realizarse reuniones, salvo las consultas y observaciones conforme a ley de contrataciones.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20601037549	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	EXODUS BUSINESS & IT CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	22:21:35

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:
Las bases mencionan en el numeral indicado "debera tener capacidad de aprendizaje automatico y dirigido". La pregunta es si esta capacidad es intrinsica al componente de Inteligencia Artificial o es producto de su interaccion con otros componentes de la plataforma.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 7.1.A.3 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la capacidad de aprendizaje automatico y dirigo es intrinsico al componente de Inteligencia Artificial

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20601037549	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	EXODUS BUSINESS & IT CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	22:21:35

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

El plazo para la integracion e implementacion del anal WhatsApp Business, canal Facebook Messengery plataforma Omniscanal de Gestion es de 45 dias. No se mencionan esfuerzos en desarrollo e la plataforma. Podrian precisar a mayor detalle labores en desarrollo en este periodo ed 45 dias.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 8 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los 45 dias son tiempos de planificacion, analisis, diseño, implementación y pruebas de la solución.

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20601037549	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	EXODUS BUSINESS & IT CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	22:21:35

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:
El presente proceso se presenta bajo una denominacion de ABJUDICACION SIMPLIFICADA. Pregunta: ?Cuales los montos limites maximos y minimos a contemplarse en el presente proceso de seleccion?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap I Literal: 1.2 Página: 4

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se aclara que los topes para el año 2024 para Adjudicion simplificada Servicios es de: < a 480,000 > de 41,200"

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

null

Entidad convocante :SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA

Nomenclatura :AS-SM-39-2024-SEDAPAR-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GESTIONADO POR UNA PLATAFORMA OMNISCANAL PARA SEDAPAR S.A.

Ruc/código :	20601037549	Fecha de envío :	13/09/2024
Nombre o Razón social :	EXODUS BUSINESS & IT CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	22:21:35

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:
Podrian facilitar los formatos a usarse en formato WORD?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap I Literal: 1.6 Página: 5

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se aclara que las bases estan en PDF y WORD, la integración de bases de igual manera serán publicadas en formato PDF y WORD.

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