

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código : 20608552261

Nombre o Razón social : GRUPO LABORUM S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023

Hora de envío : 16:49:18

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Consulta respecto a los servidores de central telefónica IVR y grabador de llamadas y conversaciones indicar si es posible implementarlos en servidores cloud de modo que podamos brindar una mayor disponibilidad del servicio, contando con backups automatizados y redundancia regional.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7.7.3.3    **Literal:** .    **Página:** 96

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

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

Se ACOGE LA CONSULTA, por lo que, los términos de referencia permitirán al postor decidir optar por implementar una solución en la Nube o híbrida.

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

Se incluirá en el numeral 7.7.3.3. de la sección específica de las bases, del capítulo III - Requerimiento, que el postor puede decidir optar por implementar una solución en la Nube o híbrida.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20608552261	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO LABORUM S.A.C.	Hora de envío :	16:49:18

**Consulta:** Nro. 2

**Consulta/Observación:**

Consulta en cuanto a la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual , solicitamos se pueda retirar de la licitación ya que en el Contac Center solo tenemos personal administrativo por tal no hay riesgo de accidentes , además que el valor mínimo asegurado es muy alto considerando que solo se tendrá 26 trabajadores

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7.9      Literal: .      **Página:** 105

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

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

Se ACOGE LA CONSULTA se procederá a suprimir lo relacionado a la póliza de responsabilidad civil Extra contractual.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20608552261	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO LABORUM S.A.C.	Hora de envío :	16:49:18

**Consulta:** Nro. 3

**Consulta/Observación:**

Consulta en cuanto a la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual , solicitamos se pueda retirar de la licitación, ya que en el contact center, el riesgo de robo y hurto no existe porque el personal no trabaja con dinero.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.9      **Literal:** .      **Página:** 105

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

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

En concordancia con la Absolución N° 02, Se precisa se procederá a suprimir lo relacionado a la póliza de responsabilidad civil Extra contractual.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20608552261	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO LABORUM S.A.C.	Hora de envío :	16:49:18

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Con respecto al Certificado de ISO 37001 (certificacion anti soborno) , solicitamos se pueda retirar de la licitacion ya que no todas las empresas cuenta con ello y por lo tanto no esta dando oportunidad a todos postores a ser calificados por igual.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: . Literal: E Página: 179

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, los factores de evaluación son facultad del comité de selección y para el caso de la asignación de puntaje en el presente factor de evaluación; es importante señalar que, el mismo es de presentación facultativa y lo que se busca es que con la acreditación del ISO 37001 las postores que lo posean tengan la confiabilidad en las transacciones y la ética de los negocios, mayor confianza en las instituciones que la adopten en su gestión, y sobre todo evitar riesgos de incumplimiento legal por prácticas de soborno y corrupción lo cual trae consecuencias penales y administrativas.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20608552261	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO LABORUM S.A.C.	Hora de envío :	16:49:18

**Consulta:** Nro. 5

**Consulta/Observación:**

consulta en cuanto al servicio SMS (10 mil adicionales) que forma parte de los factores de evaluacion, para mejorar la oferta debe estar considerados dentro del valor de la oferta (anexo 6) ?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** .      **Literal:** H      **Página:** 180

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

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

Se precisa que, todo componente del servicio por corresponder al sistema de contratación a SUMA ALZADA debe estar costeadado, a criterio del postor.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20608552261	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO LABORUM S.A.C.	Hora de envío :	16:49:18

**Consulta:** Nro. 6

**Consulta/Observación:**

consulta en cuanto al Servicio Whatsapp (15 mil adicionales) que forma parte de los factures de evaluacion, para mejorar la oferta debe estar considerados dentro del valor de la oferta (anexo 6)?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** .      **Literal:** H      **Página:** 180

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

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

Se precisa que, todo componente del servicio por corresponder al sistema de contratación a SUMA ALZADA debe estar costeadado, a criterio del postor.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:20:36

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

¿El servicio puede darse 100% en modalidad teletrabajo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7.4 Literal: 7.7.4 Página: 104

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se aceptará la modalidad de 100% teletrabajo; salvo en condiciones de emergencia de acuerdo a lo que esta establecido en los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:20:36

**Consulta:** Nro. 8

**Consulta/Observación:**

¿Es excluyente que el servicio se gestione de manera presencial en Trujillo?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.7.4      **Literal:** 7.7.4      **Página:** 103

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

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

Se precisa que el lugar de prestación del servicio se encuentra debidamente definido a ser en la ciudad de Trujillo a fin de que las actividades de supervisión presencial y/o reuniones de coordinación fluyan de manera ágil e inmediata, salvo en condiciones de emergencia establecidas en los términos de referencia.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:20:36

**Consulta:** Nro. 9

**Consulta/Observación:**

¿Podemos proponer la gestión presencial en un site de Lima?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.7.4      **Literal:** 7.7.4      **Página:** 103

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

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

Se precisa que el lugar de prestación del servicio se encuentra debidamente definido a ser en la ciudad de Trujillo a fin de que las actividades de supervisión presencial y/o reuniones de coordinación fluyan de manera ágil e inmediata, salvo en condiciones de emergencia establecidas en los términos de referencia.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:20:36

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

¿Cuántos días dura la capacitación?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7.10 Literal: 7.7.10 Página: 106

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que, en lo que respecta a la Etapa de Implementación, deberán ser como mínimo de 60 horas, debiendo asegurar conocimiento del marco normativo, uso de sistemas y otros indicados en los Términos de Referencia, evitando afectación en la Ejecución del Servicio. En lo que respecta a la Etapa de Ejecución y Transferencia, se encuentra debidamente establecido en los Términos de Referencia.

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

En la integración de bases, en el numeral 7.10. de la sección específica de las bases del capítulo III - Requerimiento, se agregará el siguiente párrafo:

"En lo que respecta a la Etapa de Implementación, deberán ser como mínimo de 60 horas, debiendo asegurar conocimiento del marco normativo, uso de sistemas y otros indicados en los Términos de Referencia, evitando afectación en la Ejecución del Servicio."

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:20:36

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

¿Existe un tope de penalidades?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7.20 Literal: 7.7.20 Página: 136

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, en cuanto a la penalidad por mora es aplicada cuando el contratista incurre en retraso injustificado en la ejecución de prestaciones que conforman el contrato y se aplica automáticamente por cada día de atraso hasta por un máximo del 10% del monto del contrato, además se encuentra regulada en el artículo 162 del RLCE; por otro lado, la aplicación de OTRAS PENALIDADES también pueden alcanzar hasta el 10% del monto del contrato vigente. En conclusión estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Conforme a lo establecido en los artículos 142° y 144° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: "El plazo de ejecución contractual se inicia el día siguiente del perfeccionamiento del contrato, desde la fecha que se establezca en el contrato o desde la fecha en que se cumplan las condiciones previstas en el contrato, según sea el caso", les agradeceremos que en las bases se especifique que "El plazo de Mil Noventa y Cinco 1095 días calendarios de ejecución del servicio de Gestión del Contac Center para SEDALIB S.A. ¿ FONOLIB señalado en el numeral 1.8 del Capítulo I de la Sección Específica se iniciará a partir del día siguiente de implementado el servicio".

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: 1.18 Página: 17

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

Art. 142° y 144° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, y se precisa que la Etapa de Ejecución tendrá una duración de mil noventa y cinco (1,095) días calendario contados a partir de la culminación de la Fase de Implementación del servicio.

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

En la integración de bases, en la tabla de Etapas de ejecución del servicio, se precisará lo siguiente:

ETAPA DE EJECUCIÓN - Duración: 1095 días calendario - Consideración: se inicia al día siguiente de emitida el Acta de Inspección y Conformidad de haber culminado la Etapa de Implementación, debiendo EL CONTRATISTA, cumplir con todos los requerimientos mínimos solicitados.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

**Consulta:** Nro. 13

**Consulta/Observación:**

Les agradeceremos precisar que los pagos se realizarán dentro de los 5 días posteriores a la emisión de la conformidad.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.5      **Literal:** 2.25      **Página:** 23

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

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

Se precisa que, en el numeral 3.8 PAGOS del capítulo III Del Contrato de la Sección General de las BASES indica CLARAMENTE que el pago se realiza a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios por parte del área usuaria; reafirmandose en el numeral 7.19 del CAPITULO III - REQUERIMIENTO de la sección específica de las presentes bases.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Les agradeceremos precisar que en caso de variación y/o modificación de horario por parte de la entidad, estos deben ser aprobados previamente por el contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4 Literal: 7.4 Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, no resulta necesario puesto que en los TDR se indica que EL CONTRATISTA podrá proponer a SEDALIB S.A. la recomposición de los turnos de atención del Contact Center (en cantidad y horarios de los turnos) debidamente sustentados para cubrir las 24 horas del servicio, siempre que no signifique mayores costos para SEDALIB S.A.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

**Consulta:** Nro. 15

**Consulta/Observación:**

Apreciaremos establecer que los cambios de personal deberán ser previamente evaluados por el contratista a solicitud de la entidad, teniendo en cuenta que el personal se encuentra en la planilla del contratista bajo su supervisión y fiscalización, por lo que este último debe respetar las normas laborales.

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.2.1      **Literal:** 7.5.2.1      **Página:** 41

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

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

El área usuaria precisa que, dichos cambios deberán ser efectuados al detectarse casos muy graves en la ejecución del servicio independientemente a la condición laboral, por lo que, el contratista deberá considerar dichos criterios en el proceso de contratación de su personal.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

**Consulta:** Nro. 16

**Consulta/Observación:**

Les agradeceremos precisar que las pólizas de seguro solo serán exigibles en caso de que para la ejecución del servicio exista traslado de personal a las instalaciones de la entidad.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.9      **Literal:** 7.9      **Página:** 107

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

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

En concordancia con la absolución n° 2 y 3, las pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual serán suprimidas.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

**Consulta:** Nro. 17

**Consulta/Observación:**

Agradeceremos, precisar el lugar donde se realizará la capacitación, a fin que la misma se lleve a cabo en las fechas que acuerden ambas partes, dentro del plazo de ejecución del respectivo contrato.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7.10      Literal: 7.10      Página: 108

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

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

Los TDR señalan que, El CONTRATISTA estará obligado a tener un área física para actualización de personal, donde se desarrollen actividades de capacitación y actualización en los procesos comerciales y operacionales, con la participación de su personal. Mientras que las capacitaciones sobre temas relacionados a SEDALIB S.A., podrán dictarse en las instalaciones de SEDALIB S.A. o las de EL CONTRATISTA de acuerdo a las necesidades de equipamiento o cobertura del servicio, y previa coordinación y autorización de SEDALIB S.A.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

**Consulta: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

Les agradeceremos precisar que el deber de confidencialidad se mantendrá vigencia hasta por el plazo de dos (2) años luego de culminado el contrato.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7.16    **Literal:** 7.16    **Página:** 108

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

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

El área usuaria respecto a la consulta precisa que, de acuerdo al numeral 7.16 CONFIDENCIALIDAD, el deber de confidencialidad mantendrá una vigencia por dos (02) años luego de culminado el contrato. Por lo que, se procederá a agregar para el perfeccionamiento de contrato que el proveedor adjudicado presente una Declaración Jurada de Confidencialidad por un periodo de dos (02) años luego de culminado el contrato.

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

En el numeral 7.16 CONFIDENCIALIDAD del CAPITULO III - REQUERIMIENTO de la Sección Específica de las bases se procederá a incluir lo siguiente:

- El proveedor adjudicado en los documento para perfeccionar el contrato deberá presentar una Declaración Jurada de Confidencialidad de la Información por un periodo de dos (02) años luego de culminado el contrato.

En el numeral 2.3 REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO de la Sección Específica de las bases del CAPITULO II - PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, se procederá a incluir lo siguiente:

k) De acuerdo al objeto contractual convocado, se requerirá la presentación de los siguientes documentos:

i. Declaración Jurada de Confidencialidad de la Información por un periodo de dos (02) años luego de culminado el contrato.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Apreciaremos confirmar que durante la vigencia del contrato cada parte es propietaria de la propiedad intelectual que utilice para el desarrollo de los servicios contratados.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.17 Literal: 7.17 Página: 108

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los Terminos de Referencia precisan que SEDALIB S.A. tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluido sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas, respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución 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 LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

**Consulta:** Nro. 20

**Consulta/Observación:**

Solicitamos aclarar que si bien la mención a ¿otras penalidades¿ corresponde al modelo de las bases estandarizadas por el OSCE, su aplicación solo podrá darse si las mismas se encuentran pre-establecidas en los procedimientos de selección, caso contrario no podrán ser aplicadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Las penalidades amparadas en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado son distintas a las ¿otras penalidades¿ establecidas por el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Las penalidades del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado son aplicables únicamente ante el retraso injustificado del contrato, es decir, durante la etapa de implementación del servicio y/o entrega del bien objeto del contrato. Asimismo, las penalidades a las que alude el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado resultan aplicables a la etapa de ejecución contractual, posterior a la etapa de implementación del servicio y/o entrega del bien objeto del contrato.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.21      **Literal:** 7.21      **Página:** 130

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

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

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

El área usuaria en coordinación con el comité de selección, precisan que, la aplicación de las penalidades se deben ejecutar en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado, siendo por tanto que la penalidad contemplada en el art. 162 del RLCE es aplicable en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato; y lo contemplado en el art. 163 del RLCE es aplicable siempre y cuando estén establecidas en el capítulo de otras penalidades.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Solicitamos, en el caso de la responsabilidad por vicios ocultos, que el proveedor sea responsable por un plazo de (1) año, contados a partir de la conformidad de la prestación principal otorgada por LA ENTIDAD, de acuerdo a lo señalado en el artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.22 Literal: 7.22 Página: 141

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

Art. 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que:  
El plazo máximo de responsabilidad por vicios ocultos del contratista es de UN (01) AÑO contado a partir de la conformidad otorgada por SEDALIB S.A.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Les agradeceremos precisar que en caso existan causas imputables a la Entidad, el Contratista podrá reclamar indemnización por las pérdidas o daños que sufra en sus materiales, herramientas, instalaciones y otros.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.1 Literal: 8.1 Página: 143

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la Entidad no tendrá participacion en el uso de materiales, herramientas o instalaciones de El Contratista, por lo que no existirá riesgos de perdidas o daños imputables a la Entidad.

En el caso de los relacionados a los anexos físicos a instalar en agencias de SEDALIB S.A., al ser de uso de los usuarios , El Contratista deberá asumir la reposición y/o reparación de dichos equipos como parte de la continuidad del servicio.

En el caso de los relacionados a los anexos físicos a instalar en agencias de SEDALIB S.A., a ser usados por los supervisores, El Contratista deberá asumir la reposición y/o reparación de dichos equipos como parte de la continuidad del servicio, salvo sea imputable a personal de Sedalib un uso inapropiado, debidamente sustentado.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

**Consulta:** Nro. 23

**Consulta/Observación:**

Agradeceremos precisar que la Entidad no podrá retener total o parcialmente los pagos que tenga que efectuar a el contratista en caso se compruebe que este último cumple con los pagos laborales a su personal. Por lo que, dicha retención no podrá efectuarse de manera automática por parte de la Entidad.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 8.1      **Literal:** 8.1      **Página:** 143

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

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

Se precisa que se suprimirá el literal (o) del numeral "8.1. Obligaciones del proveedor", debiendo ser obligación de El Contratista el cumplimiento de los pagos laborales de sus trabajadores en el marco de la ley.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Agradeceremos precisar que en caso de accidentes del personal del Contratista dentro de las instalaciones de la Entidad, la responsabilidad deberá ser solidaria, de conformidad con el art. 68 de la Ley Nro. 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.1 Literal: 8.1 Página: 144

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

Art. 68 de la Ley Nro. 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, para situaciones de accidentes del personal del contratista dentro de las instalaciones de Sedalib, se aplicará lo dispuesto en la Ley Nro. 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

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

Se precisa que:

Para situaciones de accidentes del personal del contratista dentro de las instalaciones de Sedalib, se aplicará lo dispuesto en la Ley Nro. 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:47:22

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Una vez finalizada la vigencia del Contrato objeto del presente proceso, con la cancelación del monto total del mismo, LA ENTIDAD deberá devolver al CONTRATISTA inmediatamente las garantías que obren en su poder, ya que en tal hipótesis, las obligaciones cubiertas por dichas garantías (de fiel cumplimiento) ya habrían sido cumplidas plenamente al contar con la conformidad de LA ENTIDAD.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 184

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria en coordinación con el comité de selección, precisan que, según lo dispuesto en el numeral 3.2 GARANTÍAS de la SECCIÓN GENERAL DE LAS BASES, indica claramente que las garantías deben ser otorgadas por los contratistas y para el presente caso correspondería la GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO la cual es requisito indispensable para perfeccionar el contrato, por lo que, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Donde se indica que la misma se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

En el TDR se indica que el contratista debe adquirir un numero 0801 con capacidad para 120 llamadas simultaneas, revisando la web de SEDALIB vemos que cuenta con el numero 044-480555 este numero se debe mantener o el único canal de contacto sera el 0801.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PRECISA QUE EL UNICO CANAL DE CONTACTO SERA MEDIANTE LA LINEA 0801, ADEMAS DEL ENLACE DE RESPALDO CON OTRO OPERADOR

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

Se procederá a precisar en el numeral 7.7.3.9. Enlace de datos y Línea Telefónico del capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases.

Se precisa que el unico canal de contacto sera la linea 0801

Entidad convocante :	SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD
Nomenclatura :	CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

**Consulta: Nro. 27**

**Consulta/Observación:**

Los SMS que se enviaran pueden ser numeros cortos (1234) o deben tener como remitente SEDALIB.  
Al utilizar enmascaramiento alfanumérico se pierde la capacidad de recibir SMS MO (Respuestas del usuario)

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7    **Literal:** 7.1    **Página:** 27

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

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

Se acoge la consulta, por lo que se precisa que los SMS deben estar identificados como Mensajería de Sedalib, debiendo adecuarse los contenidos de los mensajes al largo permitido de la cadena alfanumerica.

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

Se procederá a incluir una precisión en el literal H) SERVICIO SMS PUSH con respecto a los SMS del capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases

Se precisa que los SMS deben estar identificados como Mensajería de Sedalib, debiendo adecuarse los contenidos de los mensajes al largo permitido de la cadena alfanumerica.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Las plataformas modernas de contact center usan la tecnología WEBRTC que permite gestionar las llamadas desde el navegador, en ese sentido no es necesario que los agentes cuenten con teléfonos IP. Es obligatorio el uso de estos equipos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.5.2.2 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que se precisa que para los agentes es potestad del contratista, siempre que las llamadas puedan entrar/salir a la red telefonica interna de sedalib.  
para el caso de los usuarios presenciales del servicio que haran uso de las lineas 0801 desde las agencias, sera necesario que el contratista cuente con un telefono ip por cada agencia. (revisar en bases la cantidad de telefonos ip por agencia)

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

Se procederá a precisar el numeral 34. del literal j) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center del Capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases.

Se precisa que para los agentes de EL Contratista es potestad de El contratista, siempre que las llamadas puedan entrar/salir a la red telefonica interna de Sedalib, y la calidad de la comunicacion y del servicio sea el requerido.  
Para el caso de los usuarios presenciales del servicio que haran uso de las lineas 0801 desde las agencias, asi como para el personal de supervision de Sedalib, si sera necesario que El Contratista cuente con telefonos IP por cada agencia y supervisor segun corresponda. (La cantidad de telefonos ip por agencia esta establecido en los Terminos de referencia).

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

**Consulta:** Nro. 29

**Consulta/Observación:**

¿EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DEL COORDINADOR GENERAL DEL SERVICIO, TAMBIEN SERA VALIDO FORMACION TÉCNICA?

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7      **Literal:** 7.11.2      **Página:** 109

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

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

Se precisa que para el Coordinador General del Servicio debe ser profesional titulado en las profesiones de Administración de empresas, ciencias económicas, ingeniería y ciencias de la comunicación, no siendo válida la formación técnica.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

**Consulta:** Nro. 30

**Consulta/Observación:**

¿EN CUANTO A LA FORMACIÓN ACADÉMICA DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO, TAMBIÉN SERÁ VÁLIDO FORMACIÓN TÉCNICA?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7      Literal: 7.11.2      Página: 110

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

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

Se precisa que para el Supervisor del Servicio debe ser profesional titulado en las carreras de administración de empresas, economía, ingeniería, ciencias de la comunicación y marketing, no siendo válida la formación técnica.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DE LOS OPERADORES, PUEDE CONSIDERARSE EXPERIENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE PRESENCIAL EN MÓDULOS, PLATAFORMA O BANCOS?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.11.2 Página: 110

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, según lo señalado en el literal B.1.) OPERADORES DE CONTACT CENTER precisa como experiencia del operador que sea mínimo 01 año de experiencia en funciones de atención en Call Center o Contact Center o Atención Telefónica, o en plataformas de Atención Presencial

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

En el TDR se indica que el contratista debe adquirir un numero 0801 con capacidad para 120 llamadas simultaneas, revisando la web de SEDALIB vemos que cuenta con el numero 044-480555 este numero se debe mantener o el único canal de contacto sera el 0801.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que, se precisará que el contratista debe adquirir un numero 0801 con capacidad para 120 llamadas simultaneas, siendo el único canal de contacto.

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

En la intergación de bases, se procedera a precisar lo contemplado en la descripción del canal de Líneas Telefónicas del numeral 7.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO del capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases.

Se precisa que el contratista debe adquirir un numero 0801 con capacidad para 120 llamadas simultaneas, siendo el único canal de contacto.



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

**Observación: Nro. 33**

**Consulta/Observación:**

En el TDR no especifica el área del local que se necesita para la implementación.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7    **Literal:** 7.7.4    **Página:** 103

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

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

Se acoge la observación, por lo que se precisará que el área del local que se necesita para la implementación del servicio debe ser proporcional a las personas que van a trabajar de acuerdo a las leyes de distanciamiento y aforo permitido por la normatividad vigente.

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

En la integración de bases, se procederá a precisar lo contemplado en el numeral 7.7.4. LOCAL del Capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases.

Se precisa que el área del local que se necesita para la implementación del servicio debe ser proporcional a las personas que van a trabajar de acuerdo a las leyes de distanciamiento y aforo permitido por la normatividad vigente.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Podrían indicar las medidas o un modelo del módulos de atención telefónica?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.7.3 Página: 102

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que el área usuaria precisa que, el detalle interno debe quedar a discrecion del contratista, siempre que salvaguarde la ergonomía del personal y se alinee a las normas de salud en el trabajo.

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

En la integración de bases, se procederá a precisar lo contemplado en el numeral 7.7.3.12. EQUIPOS, MUEBLES Y MATERIALES del Capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases.

El detalle interno debe quedar a discrecion del contratista, siempre que salvaguarde la ergonomía del personal y se alinee a las normas de salud en el trabajo.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

El generador eléctrico puede ser alquilado para el servicio de ATC?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.7.3 Página: 102

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los TDR no indican restricción en este punto por lo que es viable su alquiler, mientras se garantice el servicio durante el corte respectivo

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

En la integración de bases, se procederá a precisar lo contemplado en el numeral 7.7.4. LOCAL del Capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases.

Se precisa que los Terminos de Referencia no indican restricción en este punto por lo que es viable su alquiler, mientras se garantice el servicio durante el corte respectivo

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Establece 30 días para la Etapa de Implementación, mientras que el numeral 7.5.1., pag. 35, establece plazo no mayor de sesenta (60) días calendarios. ¿Cuál es el plazo a considerar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.13.2 Página: 123

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la consulta, por lo que se procederá a modificar el plazo contemplado para la etapa de implementacion la misma que tendrá un plazo no mayor a sesenta (60) días calendarios, siendo de igual manera el plazo para la etapa de transferencia.

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

En la integración de bases, se procederá a modificar la Duración de la Etapa de Implementación y Transferencia de la Tabla de Etapas de ejecución del servicio quedando de la siguiente manera:

Etapa: Etapa de Implementación - Duración: No mayor a sesenta (60) días calendarios - Consideración: "..."

Etapa: Etapa de Transferencia - Duración: No mayor a sesenta (60) días calendarios - Consideración: "..."

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Es obligatorio que sea un supervisor que gestione los 3 turnos o podríamos plantear 3 supervisores para cada turno ?.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 112

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la consulta, El Contratista deberá plantear la incorporación de un (01) supervisor más, a fin dar seguimiento a todas las tareas del personal asignado, debiendo costearlo como parte del servicio.

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

En la integración de bases se procederá a modificar la cantidad de profesionales para el el literal A.2) SUPERVISOR DEL SERVICIO, del Capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases. quedando de la siguiente manera:

CANTIDAD: 02 PROFESIONALES

En el resumen, también se modificará la cantidad del Supervisor del Servicio, quedando de la siugiente manera.

Cantidad Dos (02) profesionales

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

De tratarse una avería masiva, que afecta toda una zona, y que afectaría la disponibilidad del Contact Center que se congestionaría por intentos de contactabilidad los clientes, ¿se considerarán estos eventos masivos para las Penalidades?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.21 Página: 128

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que las llamadas no atendidas como consecuencia de las emergencias que afecten a todo un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre a través del SUSTENTO respectivo según el procedimiento establecido en los terminos de referencia, que éstas superan la capacidad máxima contratada y fueron motivadas por factores no atribuibles a El Contratista.

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

En la integración de bases, se procederá a precisar lo relacionado al numeral 7.21. de OTRAS PENALIDADES, quedando como a continuación se detalla:

2. GESTIÓN DE LLAMADAS - 2.1 - No contestar las llamadas mediante los protocolos establecidos y la normatividad vigente "Se precisa que las llamadas no atendidas como consecuencia de las emergencias que afecten a todo un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre a través del SUSTENTO respectivo según el procedimiento establecido en los terminos de referencia, que éstas superan la capacidad máxima contratada y fueron motivadas por factores no atribuibles a El Contratista".

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Las llamadas que den tono ocupado durante averías masivas, serán consideradas como penalidad?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.21 Página: 130

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que las llamadas que den tono ocupado como consecuencia de las emergencias que afecten a todo un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre a través del SUSTENTO respectivo según el procedimiento establecido en los terminos de referencia, que éstas superan la capacidad máxima contratada y fueron motivadas por factores no atribuibles a El Contratista.

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

En la integración de bases, se procederá a precisar lo relacionado al numeral 7.21. de OTRAS PENALIDADES, quedando como a continuación se detalla:

2. GESTIÓN DE LLAMADAS - 2.1. - Llamadas realizada por el cliente que de tono ocupado "Las llamadas que den tono ocupado como consecuencia de las emergencias que afecten a todo un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre a través del SUSTENTO respectivo según el procedimiento establecido en los terminos de referencia, que éstas superan la capacidad máxima contratada y fueron motivadas por factores no atribuibles a El Contratista"

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

El Anexo 03 - Metrado del Servicio a Contratar, se entiende que es Referencial. Si este Metrado Referencial se incrementa por la coyuntura sanitaria, social, y climática que se presente, u otras, y de requerirse dimensionar adecuadamente los Operadores, ¿SEDALIB reconocerá este mayor Dimensionamiento de recursos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: anexo 3 Página: 148

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que El número de Operadores de Contact Center requeridos en los Terminos de Referencia deben ser distribuidos en 3 turnos de trabajo que garanticen la atención del 100% de llamadas, pudiendo reasignarse en caso de emergencias que requieran mayor capacidad operativa en determinados horarios. La cantidad de personal requerido ha sido establecido en el apartado 7.11.2. PERFIL DEL PERSONAL. Esta establecido en el presente proceso de seleccion que el sistema de contratacion es A SUMA ALZADA.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

El ISO 37001 no es obligatorio para el rubro contact center. Sin embargo, para salva guardar los lineamientos de esta norma, tales como política y algunos procedimientos relacionados al área finanzas. En reemplazo de ISO 37001, ¿es posible presentar las políticas y procedimientos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: e Página: 179

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección precisa que el ISO 37001 es de presentación facultativa y corresponde a un factor de evaluación, por lo que, no es posible su reemplazo. El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOP) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Es factible que se pueda considerar para la acreditación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, los servicios de cobranzas y/o call center y/o atención al cliente, ya que el objeto de la convocatoria corresponde al servicio de atención y gestión de contact center para Sedalib S.A.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: C Página: 177

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria acoge la consulta, por lo que se adicionará se adicionará como servicios similares: Servicios de atencion de Call Center y/o Atencion al Cliente.

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

En la integración de Bases, en los servicios similares para acreditar la Experiencia del Postor en la Especialidad, se procederá a incluir lo siguiente:

Se precisa que se adicionará como servicios similares: Servicios de atencion de Call Center y/o Atencion al Cliente.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Las fallas en el sistema de agua y alcantarillado que afectan masivamente a una zona, por fallas propias o de terceros, son consideradas para la medición de tiempos en los indicadores..?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 7.5.2.6. Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que se procederá a incluir que toda variación en el comportamiento de los indicadores como resultado de las emergencias masivas que afecten a todo un sector será considerada por la entidad sin afectación a el Contratista, siempre que demuestre mediante SUSTENTO formal que las llamadas superan la capacidad máxima contratada.

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

En la integración de bases, se procederá a precisar en el numeral 2. Nivel de servicio de la atención telefónica, del numeral 7.5.2.6. PARÁMETROS PARA LA MEDICIÓN DEL SERVICIO del capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases

Se precisa que toda variación en el comportamiento de los indicadores como resultado de las emergencias masivas que afecten a todo un sector será considerada por la entidad sin afectación a el Contratista, siempre que demuestre mediante SUSTENTO formal que las llamadas superan la capacidad máxima contratada.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Durante dicho período de sesenta (60) días, se entiende que no corresponde efectuar mediciones de calidad de atención así como aplicar Penalidades o sanciones...?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 7.5.3. Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La Etapa de Transferencia se ejecutará por un periodo de sesenta (60) días, en el que EL CONTRATISTA tiene la obligación de seguir brindando el servicio de modo regular, sin afectación a la entidad, debiendo aplicar las penalidades consideradas en las presentes bases. Esta claramente establecido en los terminos de referencia "En esta etapa, EL CONTRATISTA seguirá brindando el servicio de modo regular".

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

La deficiencia en la cobertura del servicio por la empresa operadora telefónica, y al ser un tercero, se considerará como Penalidad¿?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 7.21 Página: 129

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL CONTRATISTA debe contar con un sistema de contingencia, redundancia y backup que aseguren el normal funcionamiento del Contact Center y el resguardo de la información, sin paralizaciones que lo afecten. Sin embargo, podrá eximirse de las penalidades establecidas siempre que demuestre que pese a haber implementado el plan de contingencia establecido incluidos los recursos redundantes, la afectación fue por motivos ajenos a EL CONTRATISTA (por ejmplo caída de los servicios de telefonía tanto principal como redundandate del operador de los operadores de telefonía y datos).

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

En la integración de bases, se procederá a precisar lo relacionado al numeral 7.21. de OTRAS PENALIDADES, quedando como a continuación se detalla:

1. CONTINUIDAD EN EL SERVICIO - 1.1 - 3. Por deficiencias en la cobertura del servicio a ser brindado dentro del ámbito de responsabilidad de SEDALIB S.A., lo que incluye problemas en la plataforma del Contact Center - "Se precisa que EL CONTRATISTA debe contar con un sistema de contingencia, redundancia y backup que aseguren el normal funcionamiento del Contact Center y el resguardo de la información, sin paralizaciones que lo afecten. Sin embargo, podrá eximirse de las penalidades establecidas siempre que demuestre que pese a haber implementado el plan de contingencia establecido incluidos los recursos redundantes, la afectación fue por motivos ajenos a EL CONTRATISTA (por ejmplo caída de los servicios de telefonía tanto principal como redundandate del operador de los operadores de telefonía y datos). "

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

¿Respecto a la plataforma Omnicanal: Se debe considerar en el cuadrante de Garner o cualquier certificación internacional?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.5.2.10 Literal: 0 Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, puede presentar las certificaciones que posea.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

**Consulta:** Nro. 47

**Consulta/Observación:**

En caso no se cumpla los 60 días para la implementación. Se aplicaría alguna penalidad? en caso de ser afirmativo, cómo se aplicaría?

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 7.5.1      Literal: 0      **Página:** 35

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

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

Se precisa que se aplicará la penalidad establecida en la Tabla de Penalidades, seccion "5. INCUMPLIMIENTO", "item 5.1" en base al procedimiento de aplicacion de penalidades.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:28

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Respecto al supervisor: Se debe considerar solo 01?, que pasa con el descanso semanal, teniendo en cuenta que es un servicio 24/7.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: L Literal: 0 Página: 70

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y conforme a la absolución de la consulta número 37, El Contratista deberá plantear la incorporación de un (01) supervisor más, a fin dar seguimiento a todas las tareas del personal asignado, debiendo costearlo como parte del servicio.

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

En la integración de bases se procederá a modificar la cantidad de profesionales para el el literal A.2) SUPERVISOR DEL SERVICIO, del Capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases. quedando de la siguiente manera:

CANTIDAD: 02 PROFESIONALES

En el resumen, también se modificará la cantidad del Supervisor del Servicio, quedando de la siugiente manera.

Cantidad Dos (02) profesionales



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

La etapa de implementación 7.5.1 dice que esta etapa tendrá una duración no mayor a 60 días pero en el capítulo 7.13.2 Plazo indican la etapa de implementación es de 30 días por favor necesitamos confirmar el plazo para no vernos afectados en el desarrollo de la misma.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 7.5 Literal: 7.5.1 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que se procederá a modificar el plazo contemplado para la etapa de implementación la misma que tendrá un plazo no mayor a sesenta (60) días calendarios

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

En la integración de bases, se procederá a modificar la Duración de la Etapa de Implementación de la Tabla de Etapas de ejecución del servicio quedando de la siguiente manera:

Etapa: Etapa de Implementación - Duración: No mayor a sesenta (60) días calendarios - Consideración: "..."

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Observación: Nro. 50

Consulta/Observación:

Por favor aclarar que es requerido la infraestructura de pc mobiliarios requeridos para la implementación de la mesa de ayuda de la ciudad de Trujillo y que la infraestructura de data center (servidores y almacenamiento entre otros), podrá estar en la nube y/o en la ciudad de lima, garantizando el nivel de servicio solicitado.

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 7.1.1      Literal: F      Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que se precisará que la implementacion de mobiliario, tipo y modelo queda a discrecion de El Contratista, que permita cumplir con el servicio requerido.

Se precisa que las bases permiten al postor decidir optar por implementar una solución en la Nube o híbrida.

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

En la integración de las bases, en el literal f) del numeral 7.1.1. Consideraciones adicionales del Servicio requerido, se procederá a incluir lo siguiente:

Se precisa que la implementacion de mobiliario, tipo y modelo queda a discrecion de El Contratista, que permita cumplir con el servicio requerido.

Se precisa que las bases permiten al postor decidir optar por implementar una solución en la Nube o híbrida.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Consulta:** Nro. 51

**Consulta/Observación:**

Favor indicar si de las 50 llamadas en simultáneo que debe gestionar la plataforma de contact center, en el caso que sean 20 Agentes concurrentes atendiendo cada uno una llamada, las 30 llamadas restantes serán dirigidas al IVR ?

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 7.5.2.2      Literal: A      **Página:** 40

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que la solución de IVR debe permitir la gestión de todas las llamadas requeridas ordenando el flujo de la cola de llamadas de acuerdo a la disponibilidad de agentes.

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

En la integración de las bases, en el literal b) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center, se procederá a incluir lo siguiente:

Se precisa que la solución de IVR debe permitir la gestión de todas las llamadas requeridas ordenando el flujo de la cola de llamadas de acuerdo a la disponibilidad de agentes.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Observación: Nro. 52

Consulta/Observación:

OBSERVACION: El trabajar en call center se centra en operadores y agentes de atención, donde la experiencia, del coordinador general, puede ser más importante que contar con una titulación, en tal sentido se sugiere que el personal pueda ser tener título profesional, bachiller o técnico, con 4 años de experiencia .

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.11.2.1 Literal: A.1 Página: 109

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria no acoge la observación, ya que, conforme con lo previsto en el artículo 29° del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, así como también, el artículo 16° del TUO de la Ley, es facultad exclusiva de la Entidad (área usuaria) determinar, sobre las bases de sus propias necesidades, las características, requerimientos y especificaciones técnicas de los bienes, servicios u obras que se desea adquirir y/o contratar, por lo que, precisando que para el Coordinador General del Servicio debe ser profesional titulado en las profesiones de Administración de empresas, ciencias económicas, ingeniería y ciencias de la comunicación, no siendo válida la formación técnica o con bachiller.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Observación: Nro. 53**

**Consulta/Observación:**

Se sugiere ampliar la experiencia para pluralidad de postores tales como cobranzas, atención al público para atención del pago único del bono universal y en general en los últimos 8 años.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** General    **Numeral:** 7.11    **Literal:** 7.11.1    **Página:** 108

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

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

El área usuaria acoge parcialmente la observación y en concordancia con la absolución n° 42 por lo que se adicionará se adicionará como servicios similares: Servicios de atención de Call Center y/o Atención al Cliente.

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

En la integración de Bases, en los servicios similares para acreditar la Experiencia del Postor en la Especialidad, se procederá a incluir lo siguiente:

Se precisa que se adicionará como servicios similares: Servicios de atención de Call Center y/o Atención al Cliente.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Observación: Nro. 54**

**Consulta/Observación:**

El trabajar en call center se centra en operadores y agentes de atención, donde la experiencia, del Supervisor, puede ser más importante que contar con una titulación, en tal sentido se sugiere que el personal pueda ser tener título profesional, bachiller o técnico, con 4 años de experiencia.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                      **Numeral:** 7.11.2.1                      **Literal:** A.2                      **Página:** 110

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

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

El área usuaria no acoge la observación, ya que, conforme con lo previsto en el artículo 29° del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, así como también, el artículo 16° del TUO de la Ley, es facultad exclusiva de la Entidad (área usuaria) determinar, sobre las bases de sus propias necesidades, las características, requerimientos y especificaciones técnicas de los bienes, servicios u obras que se desea adquirir y/o contratar, por lo que, se precisa que para el Supervisor del Servicio debe ser profesional titulado en las carreras de administración de empresas, economía, ingeniería, ciencias de la comunicación y marketing, no siendo válida la formación técnica.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Observación: Nro. 55**

**Consulta/Observación:**

Sugerencia: con la finalidad de promover el empleo con personas con menos tiempo de estudios, proponemos retirar la condición de estudios universitarios o técnicos, ya que sesgaría a las personas que por diversos motivos no han podido ingresar a un centro de estudios, además esto permitiría brindar empleo a personas de mayores necesidades económicas.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** 7.11.2.1                    **Literal:** B.1                    **Página:** 111

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

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

El área usuaria no acoge la observación, ya que, conforme con lo previsto en el artículo 29° del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, así como también, el artículo 16° del TUO de la Ley, es facultad exclusiva de la Entidad (área usuaria) determinar, sobre las bases de sus propias necesidades, las características, requerimientos y especificaciones técnicas de los bienes, servicios u obras que se desea adquirir y/o contratar

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Observación: Nro. 56**

**Consulta/Observación:**

Sugerencia: con la finalidad de promover el empleo con personas con menos tiempo de estudios, proponemos retirar la condición de estudios universitarios o técnicos, ya que sesgaría a las personas que por diversos motivos no han podido ingresar a un centro de estudios, además esto permitiría brindar empleo a personas de mayores necesidades económicas.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** 7.11.2.1                    **Literal:** B.2                    **Página:** 112

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

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

El área usuaria no acoge la observación, ya que, conforme con lo previsto en el artículo 29° del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, así como también, el artículo 16° del TUO de la Ley, es facultad exclusiva de la Entidad (área usuaria) determinar, sobre las bases de sus propias necesidades, las características, requerimientos y especificaciones técnicas de los bienes, servicios u obras que se desea adquirir y/o contratar

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Consulta:** Nro. 57

**Consulta/Observación:**

POR FAVOR CONFIRMAR SI EEL CPD PODRA ESTAR EN LA NUBE O EN OTRA CIUDAD DIFERENTE A TRUJILLO

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 7.7.3      **Literal:** 7.7.3.2      **Página:** 95

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

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

Se acoge la consulta por lo que el postor puede decidir optar por implementar una solución en la Nube o híbrida.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir en el numeral 7.7.3.2. Centro de Procesamiento de Datos (CPD), lo siguiente:

Se precisa que las bases permiten al postor decidir optar por implementar una solución en la Nube o híbrida.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

SE ENTIENDE QUE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL SOFTWARE Y SUS MANUALES, UTILIZADO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO, QUEDA EXCLUIDO DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL QUE LA ENTIDAD RECLAMA

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.17 Literal: 7.17 Página: 126

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que, se procederá a modificar el numeral 7.17. Propiedad Intelectual. ya que, la propiedad intelectual del software que El Contratista haya presentado al inicio del servicio y sus respectivos manuales utilizados para la prestación del servicio, quedan excluidos de los derechos de propiedad intelectual que la entidad reclama.

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

En la integración de bases se procederá a modificar lo contemplado en el numeral 7.17. PROPIEDAD INTELECTUAL del capítulo III - Requerimiento de la sección específica de las bases.

Se precisa que la propiedad intelectual del software que El Contratista haya presentado al inicio del servicio y sus respectivos manuales utilizados para la prestación del servicio, quedan excluidos de los derechos de propiedad intelectual que la entidad reclama.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Observación: Nro. 59**

**Consulta/Observación:**

Aclaración: por favor aclarar que quieren decir con el numero de operadores de Contac center serán distribuidos en 3 turnos, ya que, para realizar una distribución, se debe contar con información mínima del numero de llamadas que ingresan por franja horaria, incluyendo el horario de madrugada así como el número de llamadas que ingresan en los días feriados, tiempo promedio de atención, y demás KPIs necesario para la correcta distribución y a si mismo por favor aclarar la permanencia mínima de coordinador y supervisor, ya que estos no podrán estar las 24 horas.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** 7.11.2                    **Literal:** 7.11.2.1                    **Página:** 114

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

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

Se acoge la observación y se aclara que los tres turnos de trabajo son definidos para garantizar la continuidad del servicio las 24 horas. La cantidad de personal a asignar dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA en función del resultado de la evaluación de los parámetros de medición establecidos.

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

Se aclara que los tres turnos de trabajo son definidos para garantizar la continuidad del servicio las 24 horas. La cantidad de personal a asignar dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA en función del resultado de la evaluación de los parámetros de medición establecidos.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Favor brindar mayor detalle de cuáles serían los equipos y características de cada uno de los equipos a los cuales estaría conectada la plataforma a implementar

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.5.2.2 Literal: D Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que, se precisa que todos los componentes de la plataforma tecnologica serán implementadas por El Contratista, debiendo definir sus características siempre que permitan cumplir con el servicio requerido.

Por Sedalib, los equipos de usuario final a conectar constaran de PC, Laptops, Tablets y SmartPhones con sistemas Windows y Android respectivamente, debiendo establecer la comunicacion en base a los protocolos que corresponden a dichos entornos de trabajo.

La plataforma de base de datos de Sedalib esta establecida en los terminos de referencia, debiendo establecer los mecanismos de conexion durante la etapa de implementacion.

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

En la integración de bases en el literal b) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center, se procederá a incluir lo siguiente:

Se precisa que todos los componentes de la plataforma tecnologica serán implementadas por El Contratista, debiendo definir sus características siempre que permitan cumplir con el servicio requerido.

Por Sedalib, los equipos de usuario final a conectar constaran de PC, Laptops, Tablets y SmartPhones con sistemas Windows y Android respectivamente, debiendo establecer la comunicacion en base a los protocolos que corresponden a dichos entornos de trabajo.

La plataforma de base de datos de Sedalib esta establecida en los terminos de referencia, debiendo establecer los mecanismos de conexion durante la etapa de implementacion.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Favor indicar si la integración a bases de datos a través de CTI, se refiere a la integración con el Sistema de Gestión de SEDALIB

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.5.2.2 Literal: J.3 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que, se precisará que la integracion de computadores, telefonia y base de datos a través de CTI se realizará en la plataforma de Sedalib y la de El Contratista cuando sean necesarias para habilitar todas las opciones que permitan ejecutar el servicio.

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

En la integración de bases en el numeral 3. del literal j) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center, se procederá a incluir lo siguiente:

Se precisa que la integracion de computadores, telefonia y base de datos a través de CTI se realizará en la plataforma de Sedalib y la de El Contratista cuando sean necesarias para habilitar todas las opciones que permitan ejecutar el servicio.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Por favor, validar si el número telefónico del cliente que se encuentra almacenado en SEDALIB será un teléfono móvil, local, etc. Favor aclarar qué sucede en el caso que el cliente se comuniquen por un número que no se encuentre almacenado en las bases de datos de SEDALIB.

Acápito de las bases : Sección: General Numeral: 7.5.2.2 Literal: J.4 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que se precisará que en el caso que el número telefonico no se encuentre registrado, se procederá con el registro y/o actualización, de ser de conformidad del solicitante.

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

En la integración de bases en el numeral 4. del literal j) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center, se procederá a incluir lo siguiente:

Se precisa que en el caso que el número telefonico no se encuentre registrado, se procederá con el registro y/o actualización, de ser de conformidad del solicitante.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Favor sírvase aclarar mejor el requerimiento expresado en el texto.

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 7.5.2.2      Literal: J.10      Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que, se procederá a modificar lo referico en el PUNTO 10 con respecto a Transferir la llamada telefónica a un operador tendrá la capacidad de emitir mensajes pregrabados incluyendo la inserción de mensajes variables dentro del mensaje ante la detección de una respuesta al otro lado de la línea telefónica. EL CONTRATISTA, deberá contar con los distintos tipos de marcación y la determinación la realizará de acuerdo a las necesidades del servicio.

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

En la integración de bases en el numeral 10. del literal j) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center, se procederá a modificar, quedando de la siguiente manera:

10. En el proceso de transferir la llamada telefónica a un operador, se deba tener la capacidad de emitir mensajes pregrabados que permitan incluir fragmentos de mensajes variables a modo de guía o interaccion ante la detección de una respuesta del usuario.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Sugerencia: la grabación de pantallas incurre en mayor inversión de infraestructura de almacenamiento, por ende eleva la inversión de la implementación. Adicionalmente a lo indicado. Se requiere recursos de infraestructura de datos de comunicación para la transferencia de grabaciones de pantalla a la entidad.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.5.2.2 Literal: J.17 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que lo indicado se requiere para efectos de control de la atencion realizada, debiendo cumplirse con lo requerido en los presentes Terminos de Referencia.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Consulta:** Nro. 65

**Consulta/Observación:**

Favor indicar si las llamadas a efectuar y recibir, serán en forma manual o automática.

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 7.5.2.2      **Literal:** J.31      **Página:** 46

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

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

Las llamadas podran ser atendidas tanto de modo automatico (IVR, aplicaciones automatizadas) como manuales (con agentes de modo personalizado). Esta especificado en cada modalidad de atencion en los Terminos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Observación: Nro. 66**

**Consulta/Observación:**

Teniendo en cuenta que el operador de atención no es la persona técnica encargada de resolución del problema, y además de que esta alternativa elevará costos de infraestructura y operación, se sugiere retirar dicho ítem.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                      **Numeral:** 7.5.2.2                      **Literal:** J.35                      **Página:** 47

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

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

Esta funcionalidad permitirá al Operador Contact Center visualizar lo que ve el usuario, facilitando la tipificación de la llamada y un adecuado registro en los sistemas, por tanto no procede sugerencia.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

debe proporcionar las especificaciones técnicas, ambiente de desarrollo de la aplicación/CRM/ERP, con la cual se debe realizar la integración.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.1 Literal: 7.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que un mecanismo de integracion será a traves de interaccion con la base de datos para consulta o registro de datos, estando establecida la tecnologia de SMBD que usa Sedalib, en los terminos de referencia.  
De requerirse integracion con aplicaciones de Sedalib, estas han sido desarrolladas internamente, operando en entorno Web, debiendo establecerse los mecanismos de integracion (a traves de webservices o enlaces web) durante la etapa de implementacion.  
LA especificacion de base de datos es Oracle 12c para la información comercial, y PostgreSQL 15 para la información geoespacial que da soporte al GIS.

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

En la integración de bases en el numeral 2. del literal j) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center, se procederá a incluir lo siguiente:

Se precisa que un mecanismo de integracion será a traves de interaccion con la base de datos para consulta o registro de datos, estando establecida la tecnologia de SMBD que usa Sedalib, en los terminos de referencia.  
De requerirse integracion con aplicaciones de Sedalib, estas han sido desarrolladas internamente, operando en entorno Web, debiendo establecerse los mecanismos de integracion (a traves de webservices o enlaces web) durante la etapa de implementacion.  
LA especificacion de base de datos es Oracle 12c para la información comercial, y PostgreSQL 15 para la información geoespacial que da soporte al GIS.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Favor indicar si en la actualidad SEDALIB cuenta con un número Whatsapp Empresarial

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.1 Literal: 7.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, motivo por el cual se integrará a modo de precisión que SEDALIB S.A. no cuenta con un whatsapp empresarial, más si con un número temporal habilitado para facilitar la comunicación con el usuario especialmente en situaciones de afectación masiva de los servicios.

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

En la integración de bases, en la parte señalada como descripción de Redes sociales, se incluirá la siguiente precisión:

Se precisa que SEDALIB S.A. no cuenta actualmente con un numero de whatsapp empresarial, más si con un número temporal habilitado para facilitar la comunicación con el usuario especialmente en situaciones de afectación masiva de los servicios.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Favor brindar las especificaciones técnicas y entorno de desarrollo del Aplicativo de Gestión del Contact Center

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.1 Literal: 7.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que se especifica que el sistema debe operar en entorno web con capacidad para conectar multiples dispositivos (pc, laptops, tablets, smartphones), debiendo emplear tecnologia de software que permita la integracion a la base de datos Oracle 12c para la información comercial, y PostgreSQL 15 para la información geoespacial que da soporte al GIS.

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

En la integración de bases, en el numeral 7.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO se incluirá lo siguiente:

Se precisa que el sistema debe operar en entorno web con capacidad para conectar multiples dispositivos (pc, laptops, tablets, smartphones), debiendo emplear tecnologia de software que permita la integracion a la base de datos Oracle 12c para la información comercial, y PostgreSQL 15 para la información geoespacial que da soporte al GIS.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Consulta:** Nro. 70

**Consulta/Observación:**

Favor indicar si los canales de Aplicativos Móviles y oficina Virtual pueden ser considerados como opcionales

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 7.1      **Literal:** 7.1      **Página:** 27

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

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

Se aclara que no son aplicativos opcionales, estableciéndose incluso personal destinado para dicha labor.

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

En la integración de bases en el literal G) del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad se precisará lo siguiente:

Se precisa que los aplicativos móviles y oficina virtual no son opcionales, estableciéndose incluso personal destinado para dicha labor

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Favor indicar si se requerirá la integración con los sistemas de SEDALIB, en el caso que la solución a proponer posea interfaz propia y amigable para la ubicación de las grabaciones

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.1 Literal: 7.1 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que los Terminos de Referencia claramente señalan que EL CONTRATISTA deberá implementar mecanismos de integración para que los registros de datos se inserten en la base de datos del sistema de atención de solicitudes de requerimientos de SEDALIB S.A. a fin de que puedan completarse las actividades de atención de las áreas internas

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

En la integración de bases, en el numeral 7.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO se incluirá lo siguiente:

Se precisa que EL CONTRATISTA deberá implementar mecanismos de integración para que los registros de datos se inserten en la base de datos del sistema de atención de solicitudes de requerimientos de SEDALIB S.A. a fin de que puedan completarse las actividades de atención de las áreas internas.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Consulta:** Nro. 72

**Consulta/Observación:**

Favor indicar cantidad (volumetría) de notificaciones por email. sms y voz

**Acápite de las bases :** Sección: General

**Numeral:** 7.1

**Literal:** 7.1

**Página:** 27

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

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

Se precisa que No se tienen históricos de notificaciones por email, sms y voz.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Favor indicar si el envío de notificaciones de correo electrónico incluirá adjuntos de archivos. En caso afirmativo, indicar si los archivos serán distintos por cada usuario o cliente

Acápíte de las bases : Sección: General      Numeral: 7.1      Literal: 7.1      Página: 27

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que las notificaciones de correo electrónico si requirieran en algunos casos adjuntar archivos que podran ser comunes o distintos por cada cliente, dependiendo del evento a notificar, al tipo de respuesta que se tipifique o al tipo de solicitud efectuada por el usuario según la etapa del procedimiento a atender, en el marco de las normas vigentes.

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

En la integración de bases en el numeral 8. del numeral 7.1.1. Consideraciones adicionales del servicio requerido

Se precisa que las notificaciones de correo electrónico si requirieran en algunos casos adjuntar archivos que podran ser comunes o distintos por cada cliente, dependiendo del evento a notificar, al tipo de respuesta que se tipifique o al tipo de solicitud efectuada por el usuario según la etapa del procedimiento a atender, en el marco de las normas vigentes.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Favor indicar si las campañas de llamadas salientes, implica el uso de campañas de discado predictivo.  
Favor indicar, la volumetría promedio de las bases de datos de clientes a gestionar

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 7.2      Literal: 7.2.B      Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que se precisa que puede ser posible el discador predictivo en caso de algún tipo de comunicación genérica masiva, más no cuando sean campañas puntuales según muestra otorgada. Respecto a la estimación de la cantidad de comunicaciones, éstas se encuentran establecidas en el ANEXO 2-Resumen Estadístico de Atención.

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

En la integración de bases en el literal f) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center, se procederá a incluir la siguiente precisión:

Se precisa que puede ser posible el discador predictivo en caso de algún tipo de comunicación genérica masiva, más no cuando sean campañas puntuales según muestra otorgada. Respecto a la estimación de la cantidad de comunicaciones, éstas se encuentran establecidas en el ANEXO 2-Resumen Estadístico de Atención.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Consulta:** Nro. 75

**Consulta/Observación:**

Favor indicar si la administración del Web Site de SEDALIB se encuentra administrado por un tercero o es SEDALIB quien se encarga directamente de la Administración de la misma

En caso de que la administración sea por un tercero, tomar en cuenta que se deben realizar sesiones con el proveedor del web site para realizar integración con el aplicativo de Web Chat

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 7.2      Literal: H      **Página:** 32

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

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

Se acoge la consulta, por lo que, se precisará que la administracion del web site de Sedalib es administrado directamente por el equipo informatico, en instalaciones propias de Sedalib.

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

En la integración de bases en el literal D) ATENCIÓN VÍA WEB Y REDES SOCIALES del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad Plataforma de Contact Center, se procederá a incluir la siguiente precisión:

Se precisa que la administracion del web site de Sedalib es administrado directamente por el equipo informatico, en instalaciones propias de Sedalib.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Favor confirmar que SEDALIB capacitará al personal del contratista en las aplicaciones SEDALIB. LA CAPACITACION SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS 60 DIAS DE IMPLEMENTACION

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7.11 Literal: 7.11 Página: 108

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los Terminos de referencia señalan calaramente en el apartado 7.7.3.5. Software "La capacitación de los Operadores de Contact Center y personal de gestión, en cuanto al uso de los aplicativos será realizada por SEDALIB S.A. con apoyo de SGII de SEDALIB S.A. Asimismo, se capacitará al personal técnico de EL CONTRATISTA en lo que respecta a la instalación y mantenimiento de los aplicativos, así como en los procedimientos para su actualización. Estas capacitaciones se llevarán a cabo durante la Etapa de Implementación."

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Consulta:** Nro. 77

**Consulta/Observación:**

Consulta: por favor confirmar que para este tipo de servicios se requiere únicamente de la póliza del fiel cumplimiento.

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** 7.9      **Literal:** 7.9      **Página:** 105

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

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

El área usuaria en coordinación con el comité de selección, precisan que, según lo dispuesto en el numeral 3.2 GARANTÍAS de la SECCIÓN GENERAL DE LAS BASES, indica claramente que las garantías deben ser otorgadas por los contratistas y para el presente caso correspondería la GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO la cual es requisito indispensable para perfeccionar el contrato, por lo que, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

Favor indicar las especificaciones técnicas de la solución actual de Correo Electrónico a la cual se debe integrar la solución propuesta y si se incurre en un costo asociado a dicha integración.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.5.2.3 Literal: C Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria acoge la consulta y precisa que el correo corporativo de Sedalib esta montado bajo un servidor ZIMBRA (open source) gestionado directamente por el equipo informatico de Sedalib en las instalaciones propias de la Entidad Se tiene planificado migrar a una solucion correo corporativa de terceros en el corto plazo.

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

En la integración de bases se procederá a incluir en el literal C) ATENCIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad, lo siguiente:

Se precisa que el correo corporativo de Sedalib está montado bajo un servidor ZIMBRA (open source) gestionado directamente por el equipo informático de Sedalib en las instalaciones propias de la Entidad Se tiene planificado migrar a una solución correo corporativa de terceros en el corto plazo

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Observación: Nro. 79**

**Consulta/Observación:**

Favor tomar en consideración retirar las funcionalidades de Co-browsing y Web Collaboration.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General    **Numeral:** 7.5.2.3    **Literal:** C    **Página:** 61

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

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

Se acoge la observacion, por lo que se suprimirá la sección que indica la funcionalidad de Co-Browsing y Web Collaboration. Hubo error material entre lo indicado en la pag. 43 que difiere de la pag 146.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Observación: Nro. 80**

**Consulta/Observación:**

Favor tomar en consideración retirar las funcionalidad de Videollamadas

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General    **Numeral:** 7.5.2.3    **Literal:** E    **Página:** 63

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

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

No se acoge la observacion, ya que no remite sustento y se precisa que el requerimiento corresponde a una necesidad de atencion, que permitirá al operador asistir en la orientación al cliente o usuario y/o registro respecto al trámite que desee iniciar.

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

null



Entidad convocante :	SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD
Nomenclatura :	CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Observación: Nro. 81**

**Consulta/Observación:**

Favor tomar en consideración retirar las funcionalidad de Monitoreo de Pantalla de Agente

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** 7.5.2.3                    **Literal:** N                    **Página:** 71

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

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

No se acoge la observacion, ya que no remite sustento y se precisa que el requerimiento corresponde a una necesidad de atencion, que permitirá realizar una evaluación integral de la atención brindada.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20516429292	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.	Hora de envío :	22:35:47

**Observación: Nro. 82**

**Consulta/Observación:**

Basado en nuestra experiencia es imposible brindar atención a un tocket en menos de 5 minutos, por lo que sugerimos para llamados críticos de Resolución: sea de 4 horas, Grave 8 horas y No Urgente: 5 días.  
Para llamados de Respuesta sea menos de 15 minutos

**Acápíte de las bases : Sección:** General      **Numeral:** 7.5.2.5      **Literal:** 7.5.2.5      **Página:** 73

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

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

No se acoge la observacion, pues ante un problema sustentado, las bases indican: "y de ser un problema que requiera de un tiempo mayor para su solución, presentará reporte a SEDALIB S.A. con la descripción del mismo y el tiempo estimado de solución."

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

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

Referente a las actividades generales indica: Atender a sus clientes y usuarios desde el Local de El Contratista y en casos debidamente sustentados y con autorización de SEDALIB S.A. en los domicilios del personal asignado al servicio, por los diversos canales de atención con el que cuenta el Contact Center.

Se solicita a la Entidad confirmar si esto se refiere a que el contratista pueda atender remotamente con operadores desde su casa en ciertos horarios previamente definidos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: a Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el apartado 7.7.4 se señala claramente que, EL CONTRATISTA podrá implementar trabajo remoto en consideración a las normativas dadas por el gobierno mientras dure el estado de emergencia, considerando los protocolos establecidos, debiendo informarse y aprobado por SEDALIB S.A., siendo esta implementación de un 50% del personal por turno. Por tanto, esta modalidad solo se podrá realizar bajo estos supuestos contingentes y con autorización de SEDALIB S.A.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

Referente a las actividades generales indica: Implementar Plan de Contingencias a nivel de personal, infraestructura de comunicaciones del Contact Center, equipamiento tecnológico, recursos técnicos y otros a fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, acorde a las exigencias de calidad, para afrontar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

Se solicita a la Entidad confirmar si la contingencia debe brindarse desde el local propuesto por el contratista, es decir, la central telefonica redundante, energia redundante, asi como enlace redundante.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: o Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que las contingencias deberán estar implementadas en los ambientes de trabajo de El Contratista sean estos fisicos o virtuales, de modo que garanticen la ejecucion normal del servicio.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal o) del numeral 7.2. ACTIVIDADES GENERALES

Se precisa que las contingencias deberán estar implementadas en los ambientes de trabajo de El Contratista sean estos fisicos o virtuales, de modo que garanticen la ejecucion normal del servicio, salvo se implemente el trabajo remoto con autorización de SEDALIB S.A. en las condiciones de emergencia que se señalan en los TDR.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

"Referente a los horarios de atencion indica que se debe considerar personal suplente y de respaldo que cubra puestos de atención ante el retiro o renuncia de algún operador del servicio, durante los periodos vacacionales y por otro tipo de descansos o situaciones de contingencias presentadas.

Debido a que el personal suplente de respaldo no necesariamente cumplira las 48 permitidas por ley. Se solicita a la Entidad confirmar si se aceptara la contratacion de medio turno para cumplir este fin."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4 Literal: b Página: 34

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 señalan que, EL CONTRATISTA podrá proponer a SEDALIB S.A. la recomposición de los turnos de atención del Contact Center (en cantidad y horarios de los turnos) debidamente sustentados para cubrir las 24 horas del servicio, siempre que no signifique mayores costos para SEDALIB S.A.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

"Referente a la etapa de implementación indica: Que al culminar esta Etapa de Implementación, EL CONTRATISTA informará formalmente a SEDALIB S.A., a través del Supervisor de Servicios Comerciales, que cumple con tener la plataforma del Contact Center instalada e implementada en su totalidad, líneas y redes de comunicación activas y disponibles; sistemas, equipos, software, licencias y aplicativos instalados; personal de atención al cliente (personal de gestión y personal operativo) contratado en el número requerido para cubrir la demanda presentada y debidamente capacitado en materia de regulación y atención que enmarca los servicios que presta SEDALIB S.A. Con la finalidad de cumplir el objetivo requerido por SEDALIB, se solicita a la Entidad confirmar si se entregara desde el primer día de la etapa de implementación los documentos que detalla los servicio que brinda así como todo el material necesario para llevar a cabo la capacitación de personal del contact center."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.1 Literal: - Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que la información requerida será proporcionada gradualmente durante la etapa de implementación, asegurando una correcta retroalimentación de la normativa vigente, y de acuerdo a las actividades de adecuacion que se requieran para dar inicio a la fase de ejecucion del servicio dentro del plazo establecido en los Terminos de Referencia.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 7.5.1. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Se precisa que la información requerida será proporcionada gradualmente durante la etapa de implementación, asegurando una correcta retroalimentación de la normativa vigente, y de acuerdo a las actividades de adecuacion que se requieran para dar inicio a la fase de ejecucion del servicio dentro del plazo establecido en los Terminos de Referencia.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 87

**Consulta/Observación:**

"Referente a la etapa de implementación indica: Verificación del centro de operaciones de EL CONTRATISTA. (el centro de operaciones debe contar con el dimensionamiento estratégico para albergar la cantidad de personal y equipamiento estratégico teniendo en consideración de INDECI de la Ley N° 29664).

Se solicita a la Entidad confirmar si Esto se refiere a que el local debe contar con las respectivas licencia de funcionamiento de la Municipalidad dando cumplimiento a la ley N° 29664."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.1      **Literal:** 1      **Página:** 37

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que el área debe ser proporcional a las personas que van a trabajar de acuerdo a las leyes de distanciamiento y aforo permitido, entre otros. Deberá contar con todas las licencias necesarias para su funcionamiento.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 1. del numeral 7.5.1. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Se precisa que el área debe ser proporcional a las personas que van a trabajar de acuerdo a las leyes de distanciamiento y aforo permitido, entre otros. Deberá contar con todas las licencias necesarias para su funcionamiento.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

"Referente a la etapa de implementación indica: Verificación del personal requerido, para lo cual EL CONTRATISTA presentará el expediente de su personal, que deberá contener currículum del personal requerido, conteniendo nombre, DNI, dirección.

Se solicita a la Entidad confirmar si Esta documentación deberá ser presentada previo a la suscripción del acta de conformidad."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.1 Literal: 4 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se debe dar cumplimiento a todas las exigencias a fin de que se pueda proceder con la suscripción del acta de conformidad.

Los Terminos de referencia indican "Durante la inspección, el SUPERVISOR DE EL CONTRATISTA y SUPERVISOR DE SERVICIOS COMERCIALES DE SEDALIB S.A. suscribirán un Acta de Inspección y Conformidad, en la que se verificará el cumplimiento de las exigencias mínimas para dar inicio a la prestación del servicio en la Etapa de Ejecución."

Entre estas exigencias se encuentra claramente definida la presentacion de los documentos indicados.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

"Referente a la etapa de implementación indica: Verificación de la constancia del Examen Médico Ocupacional del personal de EL CONTRATISTA.  
Se solicita a la Entidad confirmar si Esta documentación deberá ser presentada previo a la suscripción del acta de conformidad."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.1 Literal: 5 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se debe dar cumplimiento a todas las exigencias a fin de que se pueda proceder con la suscripción del acta de conformidad.  
Los Terminos de referencia indican "Durante la inspección, el SUPERVISOR DE EL CONTRATISTA y SUPERVISOR DE SERVICIOS COMERCIALES DE SEDALIB S.A. suscribirán un Acta de Inspección y Conformidad, en la que se verificará el cumplimiento de las exigencias mínimas para dar inicio a la prestación del servicio en la Etapa de Ejecución."  
Entre estas exigencias se encuentra claramente definida la presentacion de los documentos indicados.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

"Referente al control de la ejecucion del servicio por parte de SEDALIB indica que Con relación a la grabación de pantallas, EL CONTRATISTA se obliga a mantener la referida grabación durante ocho (08) meses, período dentro del cual SEDALIB S.A. tendrá acceso a ellas en cualquier momento.

Se solicita a la Entidad confirmar si Posterior a estos 8 meses EL CONTRATISTA eliminara dichas grabaciones salvo la entidad solicite se le envíe una copia de la mismas para su almacenamiento."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.1 Literal: - Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que luego de este plazo EL CONTRATISTA no tendrá obligación de almacenar las grabaciones de pantalla que superen dicho período, por lo tanto podrá eliminarlas. Previo a ello deberá enviar una copia a Sedalib para su almacenamiento.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 7.5.2.1. Control de la ejecución del servicio por parte de SEDALIB S.A.

Luego de este plazo EL CONTRATISTA no tendrá obligación de almacenar las grabaciones de pantalla que superen dicho período, por lo tanto podrá eliminarlas. Previo a ello deberá enviar una copia a Sedalib para su almacenamiento.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

"Referente a la Plataforma de Contact Center indica: FONOLIB espera recibir un máximo de cincuenta (50) llamadas en simultáneo, a través de un (01) enlace primario: para lo que EL CONTRATISTA proporcionará la infraestructura de comunicaciones necesaria que garantice esta capacidad operativa de llamadas entrantes. EL CONTRATISTA deberá contemplar el crecimiento del servicio de veinte (20) canales a partir del día 548 calendario, contado a partir del inicio de la Etapa de Ejecución del servicio. La ejecución y programación del servicio outbound es de responsabilidad de EL CONTRATISTA y deberá cumplir los requisitos solicitados en el presente servicio, adecuando sus recursos a la efectividad de sus campañas.

Se solicita a la Entidad aclarar la cantidad de canales por primario ya que un primario solo provee 30 canales y lo requerido es 50 canales en simultaneo. ¿La entidad requiere 30 o 50 canales."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.2 Literal: e Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que El Contratista es quien deberá determinar el mecanismo técnico y capacidad operativa y herramientas que le permita cubrir el requerimiento de atencion establecido en los Terminos de Referencia (cantidad de llamadas en simultáneo) que forma parte del cumplimiento del servicio contratado

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

"Referente a la Plataforma de Contact Center indica: En el caso de posiciones del personal operativo, EL CONTRATISTA deberá contar como mínimo con veinte (20) posiciones entre Operadores de Contact Center y tres (3) gestores de redes sociales y oficina virtual, los cuales serán de uso exclusivo para el servicio y deberán incluir las licencias necesarias para el uso de los servicios de la plataforma y su correcto funcionamiento. Debiendo incluso, considerar licencias adicionales en caso el servicio que brinda SEDALIB S.A. Así pues, la plataforma de EL CONTRATISTA deberá contener y cubrir todas las licencias presentes y futuras que sean necesarias

Se solicita a la Entidad confirmar si Esto quiere decir que EL CONTRATISTA distribuirá en los tres turnos los 20 operadores requeridos, de acuerdo a la demanda que se tenga en cada uno de los horarios o 20 para cada turno. Para el caso de los 3 gestores de redes sociales, serán para los 3 turnos o 3 para cada turno."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.2 Literal: g Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los 20 operadores son distribuidos en los tres turnos en función a la demanda e incidencias reportadas. Respecto a los gestores de redes, el servicio es 24 x7, por tanto El Contratista debe asegurar la continuidad de la atención con el total de gestores de redes sociales indicados distribuidos en los tres turnos de trabajo, tal como se especifica en los TDR

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

"Referente a la Plataforma de Contact Center indica: Sistema de generación automática de llamadas telefónicas, cuya función es la marcación automatizada a través de discadores de números de teléfono de los clientes bajo las modalidades Previa, Progresiva y Predictiva; para luego transferir la llamada a un operador, una vez que el sistema detecta la respuesta de una persona del otro lado de la línea.  
Se solicita a la Entidad confirmar si se refiere a que se cuente con un sistema Previa, Progresiva y Predictiva con detección de voz."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.2 Literal: 9 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que deberá utilizarse la funcionalidad necesaria para cumplir el requerimiento indicado.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

"Referente a la Plataforma de Contact Center indica: Transferir la llamada telefónica a un operador tendrá la capacidad de emitir mensajes pregrabados incluyendo la inserción de mensajes variables dentro del mensaje ante la detección de una respuesta al otro lado de la línea telefónica.  
Se solicita a la Entidad confirmar si la Entidad entregara desde el inicio de la etapa de implementación los mensajes para cumplir con lo requerido."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.2 Literal: 10 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la funcionalidad del IVR se encuentran integradas en los presentes TDR en concordancia con la absolución N° 63.

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

En la integración de bases en el numeral 10. del literal j) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center, se procederá a modificar, quedando de la siguiente manera:

10. En el proceso de transferir la llamada telefónica a un operador, se debera tener la capacidad de emitir mensajes pregrabados que permitan incluir fragmentos de mensajes variables a modo de guia o interaccion ante la detección de una respuesta del usuario.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 95

**Consulta/Observación:**

"Referente a la Plataforma de Contact Center indica: Conexión con la Central telefónica IP de SEDALIB S.A., a fin que se puedan transferir llamadas a la cola de atención del IVR como si fuera un anexo de SEDALIB S.A.

Se solicita a la Entidad confirmar la marca y modelo de su central telefónica para determinar el tipo de enlace mas adecuado a realizar con el sistema de contact center, de requerir licencias para estos enlaces la Entidad cubrirá el costo de estas licencias de su central telefónica, con cuantos anexos cuenta la entidad para dimensionar la cantidad de canales de comunicación."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.2.2      **Literal:** 29      **Página:** 46

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que, SEDALIB S.A. cuenta con una central Telefónica marca Samsung modelo SCM (Samsung Comucation Manager) con una capacidad de 3,000 anexos de los cuales se encuentran activos 250 y con 2 Primarios cuyos números de cabecera son +51 44 482335 para Gestión Administrativa y +51 44 480555 para el CALL CENTER, para el caso que se desee interconectar vías troncales SIP se debe considerar al menos 60 Canales (Troncales SIP) para asegurar la comunicación entre los agentes y los anexos telefónicos. Dichas licencias y hardware se deben incluir en la propuesta además del servicio de configuración de la central telefónica según requerimiento de la entidad. La cantidad de equipos se encuentra debidamente establecida en los TDR.

Así mismo, el proveedor, debe considerar que la entidad cambiará de solución telefónica a Nube (365 Microsoft) por lo que El Contratista deberá cubrir las licencias necesarias y servicio de configuración del enlace entre el Contac Center y la solución inicial y final.

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

En la integ.de bases se procederá a incluir la sig.precisión en el numeral 29. del literal j) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center. Se precisa que, SEDALIB S.A. cuenta con una central Telefónica marca Samsung mod.SCM (Samsung Comucation Manager) con una cap. de 3,000 anexos de los cuales se encuentran activos 250 y con 2 Primarios cuyos núm. de cabecera son +51 44482335 para Gestión Adm. y +51 44480555 para el CALL CENTER, para el caso que se desee interconectar vías troncales SIP se debe considerar al menos 60 Canales (Troncales SIP) para asegurar la comunic. entre los agentes y los anexos telef.. Dichas licencias y hw se deben incluir en la propuesta además del servicio de config. de la central telefónica según req.de la entidad.Asímismo, el prov, debe considerar que la entidad cambiará de solución telefónica a Nube (365Microsoft) por lo que El Contratista deberá cubrir las licencias necesarias y serv.de config.del enlace entre el Contac Center y la sol.inicial y final

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

"Referente a la Plataforma de Contact Center indica: EL CONTRATISTA deberá permitir la integración como mínimo de tres (03) equipos teléfonos IP al personal encargado de la supervisión de SEDALIB S.A., indicando que, la ubicación de los equipos será en el local de SEDALIB S.A., la interconexión de estos equipos con el Contact Center será a través del enlace dedicado. Se entiende que SEDALIB cuenta con anexos en toda la sede central y remotas, al contar con la conexión de la Contratista a nuestra central IP, la contratista debería solo direccionar a los anexos propios de SEDALIB S.A.

Se solicita a la Entidad confirmar si los equipos telefonicos podran ser Vituales o fisicos en el caso sean virtuales SEDALIB brindara la PC para instalara dicho software."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.2 Literal: 30 Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En concordancia a la absolución de la consulta (N° orden 177): del postor CONVERGIA PERU S.A, se precisó en los TDR que los equipos telefónicos son ANEXOS FÍSICOS.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

"Referente a la Plataforma de Contact Center indica: EL CONTRATISTA instalará todos los elementos necesarios, incluidos 01 terminal IP, en cada uno de las Oficinas Comerciales de Atención de SEDALIB S.A. (ver Anexo 05 "OFICINAS COMERCIALES DE SEDALIB S.A.") y en el local de EL CONTRATISTA; los cuales tendrán la funcionalidad de enlazar directamente al IVR al levantar el auricular telefónico, para que el usuario, de acuerdo a necesidad escoja la opción que requiera. EL CONTRATISTA deberá prever que en Sede Central se llegarán a instalar hasta 03 equipos, cuando SEDALIB S.A. así lo considere, debiendo comunicar a EL CONTRATISTA con un antelación de 30 días hábiles. Se estima que la interconexión de voz y datos entre su local y los locales de los Centros de Servicio de Atención al Cliente, en 256 kb como mínimo por cada centro de servicios. En caso SEDALIB S.A. cambie de dirección de alguno de sus Centros de Servicio de Atención al Clientes, comunicará a EL CONTRATISTA con la debida anticipación. EL CONTRATISTA asumirá los costos de traslado e instalación en nueva oficina, así como los equipos a adicionar en Sede Central y cambios de los mismos cuando así se requiera. Se solicita a la Entidad confirmar si los equipos telefonicos podran ser Vituales o fisicos en el caso sean virtuales SEDALIB brindara la PC para instalara dicho software."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.2 Literal: 33 Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En concordancia a la absolución de la consulta (N° orden 177): del postor CONVERGIA PERU S.A, se precisó en los TDR que los equipos telefónicos son ANEXOS FÍSICOS.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 98

**Consulta/Observación:**

"Referente a la Plataforma de Contact Center indica: Funcionalidad para realizar sesiones remotas visuales en comunicaciones telefónicas de usuarios que llamen al servicio FONOLIB mediante un Teléfono Smartphone, permitiendo utilizar la cámara del teléfono del usuario para la mejor identificación del problema por parte del Operador Contact Center. El Operador de Contact Center envía un mensaje de texto (SMS) al teléfono inteligente del usuario. Una vez que el cliente accione el enlace remitido, se establecerá una conexión a través de su navegador y la cámara del teléfono permitiendo al Operador Contact Center, visualizar lo que ve el usuario, facilitando la tipificación de la llamada del usuario y su registro en los sistemas de SEDALIB S.A. si se diera el caso. Las sesiones remotas visuales serán grabadas, pudiendo ser requeridas y utilizadas por SEDALIB S.A. como sustento a gestiones posteriores.

Se solicita a la Entidad confirmar si el operador del contact center podrá enviar mensaje vía SMS o WHATSAPP."

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.2.2      **Literal:** 35      **Página:** 47

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que el operador de Contact center podra enviar mensaje vía SMS o Whatsapp, siempre que permita optimizar la comunicación con el usuario.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 35. del literal j) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center.

Se precisa que el operador de Contact center podra enviar mensaje vía SMS o Whatsapp, siempre que permita optimizar la comunicación con el usuario.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 99

**Consulta/Observación:**

"Referente a la Plataforma de Contact Center indica: En el caso del formulario web, debe tener la capacidad de personalizar su diseño, con diferentes elementos a propuesta de SEDALIB S.A.

Se solicita a la Entidad confirmar si La personalizacion del diseño del formulario web propuesto por el contratista debe satisfacer todas las necesidades del cliente por lo que SEDALIB, es el CONTRATISTA quien propondrá el diseño."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7.5.2.2      Literal: 36      **Página:** 48

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

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

Los TDR señalan que el diseño sera según lo que SEDALIB S.A. proponga.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

"Referente a la PATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND) indica: Anuncios de Emergencias pregrabados de acuerdo a necesidad de SEDALIB S.A.

Se solicita a la Entidad confirmar si la Entidad proporcionara los mensajes de voz para el IVR en formato mp3."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: A Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que SEDALIB S.A. proporciona el procedimiento, requisitos incluso los anuncios de emergencia para el manejo del IVR, correspondiendo a EL CONTRATISTA, su total implementación, misma que incluye la generación de grabaciones y su incorporación al sistema.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal A) ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND)

Se precisa que SEDALIB S.A. proporciona el procedimiento, requisitos incluso los anuncios de emergencia para el manejo del IVR, correspondiendo a EL CONTRATISTA, su total implementación, misma que incluye la generación de grabaciones y su incorporación al sistema.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

"Referente a la PATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND) indica: Una vez transferida la llamada telefónica por el sistema IVR al grupo de Operadores de Contact Center, estos deben tener la posibilidad de transferirlo nuevamente hacia alguna opción específica del mismo.  
Se solicita a la Entidad confirmar si se refiere a que cualquier operador pueda transferir la llamada a algún anexo específico de la central telefonica con que cuenta SEDALIB."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: A Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que se refiere a la funcionalidad de que la llamada sea redireccionada de acuerdo a la necesidad del usuario a opciones de IVR o entre anexos según el operador que corresponda.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal A) ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND)

Se precisa que la transferencia indicada en el párrafo precedente está referida a la funcionalidad de que la llamada sea redireccionada de acuerdo a la necesidad del usuario a opciones de IVR o entre anexos según el operador que corresponda

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 102

**Consulta/Observación:**

"Referente a la ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND) indica: Los Operadores de Contact Center dispondrán de un aplicativo de gestión del Contact Center, que como parte de la plataforma del Contact Center permitirá presentar en la pantalla de su computadora personal bajo la modalidad de screen pop up (ingreso simultáneo de voz y datos en el teléfono y computadora respectivamente) los datos identificados del cliente y su recorrido previo al contacto con el operador de servicios incluyendo la información ingresada, facilitando su identificación. Este aplicativo permitirá a su vez tipificar y registrar el motivo de la llamada con sus respectivas observaciones, información importante para el análisis cualitativo del servicio.

Se solicita a la Entidad confirmar que solo estos datos serán los que se den tratamiento en el modulo de Contact Center y los demás datos se darán tratamiento en los aplicativos de SEDALIB."

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7.5.2.3

**Literal:** A

**Página:** 53

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que el mencionado es un aplicativo de gestión propia del Contact Center siendo dichos datos los mínimos necesarios y requeridos para identificar y tipificar la solicitud de atención, e iniciar el procedimiento que corresponda gestionar desde los sistemas internos de Sedalib.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal A) ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND)

Se precisa que el mencionado es un aplicativo de gestión propia del Contact Center siendo dichos datos los mínimos necesarios y requeridos para identificar y tipificar la solicitud de atención, e iniciar el procedimiento que corresponda gestionar desde los sistemas internos de Sedalib.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

"Referente a la ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND) indica: En casos específicos se coordinarán acciones y se efectuará el seguimiento necesario para la atención inmediata de la solicitud de un cliente, de acuerdo a lo estipulado en el manual de operativa del servicio. Estas coordinaciones estarán a cargo del supervisor del servicio encargado en ese momento, quien informará de inmediato sus acciones al supervisor. Estas acciones deberán incluirse en la bitácora del servicio como casos puntuales atendidos.

Se solicita a la Entidad confirmar si La bitácora en la cual se registraran las acciones, se encuentra en las aplicaciones de SEDALIB."

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 7.5.2.3      Literal: A      Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que la bitácora no es un aplicativo de SEDALIB, más deberá ser implementado por El Contratista para el reporte mensual de incidencias y soluciones implementadas que hayan sido necesarias para el mantenimiento de la Plataforma del Contact Center.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 1. de la sección de Dentro de la Etapa de Ejecución

Se precisa que la bitácora no es un aplicativo de SEDALIB, más deberá ser implementado por El Contratista para el reporte mensual de incidencias y soluciones implementadas que hayan sido necesarias para el mantenimiento de la Plataforma del Contact Center.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

"Referente a la ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND) indica:Todas las llamadas telefónicas deben ser tipificadas y registradas en el aplicativo de registro de contactos de EL CONTRATISTA instalado en las computadoras personales de los Operadores de Contact Center y personal de gestión y de ser necesario se colocarán las observaciones pertinentes a modo de facilitar atenciones posteriores a dicho cliente o en situaciones similares que se presenten con posterioridad.

Se solicita a la Entidad confirmar si el aplicativo de registro de contactos del contratista a instalarse utilizara la base de datos de sedalib para consultar, modificar o crear nuevos usuarios."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: A Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que SEDALIB proporcionará a EL CONTRATISTA todas las facilidades para la adecuada prestación del servicio, principalmente el acceso a la información de los clientes. Los registros realizados no corresponden a procesos de actualización catastral comercial, sino solo a registros de datos de los solicitantes de una atención por Contact Center.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el Menú no Marcó Suministro, marcó asterisco (\*)

Se precisa que SEDALIB proporcionará a EL CONTRATISTA todas las facilidades para la adecuada prestación del servicio, principalmente el acceso a la información de los clientes. Los registros realizados no corresponden a procesos de actualización catastral comercial, sino solo a registros de datos de los solicitantes de una atención por Contact Center.



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 105

**Consulta/Observación:**

"Referente a la ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND) indica: Todas las llamadas telefónicas deben ser tipificadas y registradas en el aplicativo de registro de contactos de EL CONTRATISTA instalado en las computadoras personales de los Operadores de Contact Center y personal de gestión y de ser necesario se colocarán las observaciones pertinentes a modo de facilitar atenciones posteriores a dicho cliente o en situaciones similares que se presenten con posterioridad.

Se solicita a la Entidad confirmar que SEDALIB brindará todas las facilidades para acceder a la base de datos ya que para la integración es indispensable contar con las credenciales de acceso."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.2.3      **Literal:** A      **Página:** 54

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que SEDALIB brindará las facilidades para realizar las coordinaciones que permitan lograr la integración y acceso controlados a su información sistematizada , a través de enlaces inter sistémicos u otras modalidades por medio de los sistemas que SEDALIB S.A. autorice, y algún otro necesario para consultar o registrar todas las acciones referidas a la comunicación del cliente, en coordinación con el equipo informático de Sedalib durante la etapa de implementación..

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el Menú no Marcó Suministro, marcó asterisco (\*)

Se precisa que SEDALIB brindará las facilidades para realizar las coordinaciones que permitan lograr la integración y acceso controlados a su información sistematizada , a través de enlaces inter sistémicos u otras modalidades por medio de los sistemas que SEDALIB S.A. autorice, y algún otro necesario para consultar o registrar todas las acciones referidas a la comunicación del cliente, en coordinación con el equipo informático de Sedalib durante la etapa de implementación..

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 106

**Consulta/Observación:**

"Referente a la ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND) indica: Los reclamos requeridos por los clientes se registran en el aplicativo de registro de contactos de EL CONTRATISTA instalado en las computadoras personales de los Operadores de Contact Center y personal de gestión. EL CONTRATISTA deberá implementar mecanismos de integración para que los registros de datos se inserten en la base de datos del sistema de reclamos de SEDALIB S.A. a fin de que pueda iniciarse y completarse el procedimiento de atención de reclamos de acuerdo a la normativa.

Se solicita a la Entidad confirmar que campos se debería de considerar para el envío a la base de datos de sedalib. Registro contacto y detalles de reclamo incompleto. Además Confirmar que SEDALIB brindara todas las facilidades para acceder a la base de datos ya que para la integración es indispensable contar con las credenciales de acceso."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.2.3      **Literal:** A      **Página:** 55

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que los datos son los consignados en la normativa vigente conforme a los formatos ya establecidos. Este trabajo de integración será realizado por EL CONTRATISTA a su costo, en coordinación con La Subgerencia de Informática e Información de SEDALIB S.A. y el visto bueno final del Área Usuaria, luego de las reuniones de coordinación, adecuación y las pruebas respectivas que deberán realizarse durante la etapa de implementación.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el Menú no Marcó Suministro, marcó asterisco (\*)

Se precisa que los datos son los consignados en la normativa vigente conforme a los formatos ya establecidos. Este trabajo de integración será realizado por EL CONTRATISTA a su costo, en coordinación con La Subgerencia de Informática e Información de SEDALIB S.A. y el visto bueno final del Área Usuaria, luego de las reuniones de coordinación, adecuación y las pruebas respectivas que deberán realizarse durante la etapa de implementación.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

"Referente a la ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND) indica:En caso de llamadas por emergencia, antes de efectuar algún registro, se deberá corroborar, con apoyo del sistema, si hay alguna interrupción del servicio, indicar si está programado o no, cortes ejecutados, etc.  
Se solicita a la Entidad confirmar si la Entidad brindara el permiso de lectura sobre incidencias actuales para que en el operador lo tenga en pantalla con el dashboard."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: A Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que toda interrupción será debidamente informada a El Contratista a fin de que éste conozca las incidencias que se registren en la zona y pueda brindar una correcta información a los usuarios. Se brindaran todos los permisos de lectura necesarios para contar con la informacion de las incidencias que se registren en el sistema de Sedalib.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el Menú no Marcó Suministro, marcó asterisco (\*)

Se precisa que toda interrupción será debidamente informada a El Contratista a fin de que éste conozca las incidencias que se registren en la zona y pueda brindar una correcta información a los usuarios. Se brindaran todos los permisos de lectura necesarios para contar con la informacion de las incidencias que se registren en el sistema de Sedalib.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

"Referente a la DEVOLUCIÓN O EJECUCIÓN DE LLAMADAS Y SU REGISTRO - SISTEMA DE GESTIÓN DE ABANDONO (servicio outbound) indica:La base de datos con que EL CONTRATISTA ejecutará las llamadas será suministrada por SEDALIB S.A.  
Se solicita a la Entidad confirmar si la Entidad brindara las credenciales y acceso necesario a la base de datos con la finalidad de integrarse a la solución propuesta."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: B Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que SEDALIB proporcionará a EL CONTRATISTA todas las facilidades para la adecuada prestación del servicio, principalmente el acceso a la información de los clientes. La lista para ejecución de llamadas, será proporcionada por SEDALIB en coordinador con el supervisor del servicio, a excepción de aquellas que correspondan a devolución de llamadas cuando al usuario se le corta la comunicación a mitad de la atención, por diversos motivos, para lo cual, se identifica la llamada en el sistema del Contact Center y se procede a devolverla para completar la atención.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal B) DEVOLUCIÓN O EJECUCIÓN DE LLAMADAS Y SU REGISTRO - SISTEMA DE GESTIÓN DE ABANDONO (servicio outbound)

Se precisa que SEDALIB proporcionará a EL CONTRATISTA todas las facilidades para la adecuada prestación del servicio, principalmente el acceso a la información de los clientes. La lista para ejecución de llamadas, será proporcionada por SEDALIB en coordinador con el supervisor del servicio, a excepción de aquellas que correspondan a devolución de llamadas cuando al usuario se le corta la comunicación a mitad de la atención, por diversos motivos, para lo cual, se identifica la llamada en el sistema del Contact Center y se procede a devolverla para completar la atención.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

"Referente a la DEVOLUCIÓN O EJECUCIÓN DE LLAMADAS Y SU REGISTRO - SISTEMA DE GESTIÓN DE ABANDONO (servicio outbound) indica:EL CONTRATISTA, desarrollará los aplicativos. El diseño será en base al software matriz.  
Se solicita a la Entidad confirmar si se refiere a que EL CONTRATISTA desarrollara los aplicativos necesarios para integrarse e interactuar con la base de datos."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: B Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que esta referido a un software que El Contratista deberá implementar para identificar y devolver llamadas a aquellos usuarios que realizaron comunicaciones pero que no fueron atendidas.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal B) DEVOLUCIÓN O EJECUCIÓN DE LLAMADAS Y SU REGISTRO - SISTEMA DE GESTIÓN DE ABANDONO (servicio outbound)

Se precisa que esta referido a un software que El Contratista deberá implementar para identificar y devolver llamadas a aquellos usuarios que realizaron comunicaciones pero que no fueron atendidas.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

"Referente a la DEVOLUCIÓN O EJECUCIÓN DE LLAMADAS Y SU REGISTRO - SISTEMA DE GESTIÓN DE ABANDONO (servicio outbound) indica:EL CONTRATISTA implementará un sistema de Gestión de Abandono de llamadas que les permitan tomar conocimiento de las Consultas, Reclamos, Solicitudes, etc. Se solicita a la Entidad confirmar si se refiere a que debe contar con un sistema de reporte de llamadas abandonadas las cuales posteriormente se pueden tratar de acuerdo la necesidad de SEDALIB."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: B Página: 59

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En concordancia a la absolución de consulta 109, se precisa que esta referido a un software que El Contratista deberá implementar para identificar y devolver llamadas a aquellos usuarios que realizaron comunicaciones pero que no fueron atendidas

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 111

**Consulta/Observación:**

"Referente a la DEVOLUCIÓN O EJECUCIÓN DE LLAMADAS Y SU REGISTRO - SISTEMA DE GESTIÓN DE ABANDONO (servicio outbound) indica:EL CONTRATISTA realizará un filtro de las llamadas que no pudieron ser atendidas cuando exista alguna contingencia, debiendo proceder a devolverlas y registrarlas. Se solicita a la Entidad confirmar si con la finalidad de hacer seguimiento de incidencias a los cuales los operadores deban retornar la llamada de preferencia sería necesaria realizar un generador de ticket de atención."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.2.3      **Literal:** B      **Página:** 59

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que queda a discreción de El Contratista, realizar un generador de ticket de atención con la finalidad de hacer seguimiento de incidencias a los cuales los operadores deban retornar la llamada, siempre que asuma el costo en los que se incurra, y permita cumplir con la ejecución del servicio.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal B) DEVOLUCIÓN O EJECUCIÓN DE LLAMADAS Y SU REGISTRO - SISTEMA DE GESTIÓN DE ABANDONO (servicio outbound)

Se precisa que queda a discreción de El Contratista, realizar un generador de ticket de atención con la finalidad de hacer seguimiento de incidencias a los cuales los operadores deban retornar la llamada, siempre que asuma el costo en los que se incurra, y permita cumplir con la ejecución del servicio.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:

"Referente a la ATENCIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO indica:La atención de correos electrónicos a través del Contact Center debe considerar la posibilidad de respuesta automática en base al análisis de contenido. Se solicita a la Entidad confirmar si Se refiere a inteligencia artificial para el análisis y respuesta automática de correo si es así detallar las respuestas que deba dar automáticamente y bajo que análisis para poder dimensionar la propuesta."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: C Página: 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que son mensajes de servicio de atención preconfigurados que permitirá a El Contratista emitir una respuesta inmediata según el tipo de solicitud que efectúe el usuario. Ejemplo al registro de algún de reclamo o solicitud, se remita un correo de notificación con el formato normativo y plazos de atención. Así también considerar la notificación automática de mensajes predeterminados con los procedimientos de atención y medios de contacto. Este detalle se coordinará durante la Etapa de Implementación de servicio.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal C) ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO, del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que son mensajes de servicio de atención preconfigurados que permitirá a El Contratista emitir una respuesta inmediata según el tipo de solicitud que efectúe el usuario. Ejemplo al registro de algún de reclamo o solicitud, se remita un correo de notificación con el formato normativo y plazos de atención. Así también considerar la notificación automática de mensajes predeterminados con los procedimientos de atención y medios de contacto. Este detalle se coordinará durante la Etapa de Implementación de servicio



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 113

**Consulta/Observación:**

"Referente a la ATENCIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO indica: Se deben respaldar las respuestas a clientes durante la vigencia del contrato, posterior a esa fecha, deberán ser entregados a SEDALIB S.A. Adicionalmente deben ser adjuntados en los sistemas de SEDALIB S.A.

Se solicita a la Entidad confirmar si se refiere a que EL CONTRATISTA debe mantener un back up de toda las repuestas e historial de la llamadas durante el periodo del contrato."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.2.3      **Literal:** C      **Página:** 61

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que se refiere a mantener un back up por el periodo de vigencia del contrato, posteriormente, deberán ser entregados a SEDALIB S.A. Adicionalmente deben ser adjuntados en los sistemas de SEDALIB S.A.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal C) ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO, del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que se refiere a mantener un back up por el periodo de vigencia del contrato, posteriormente, deberán ser entregados a SEDALIB S.A. Adicionalmente deben ser adjuntados en los sistemas de SEDALIB S.A.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:

"Referente a la ATENCIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO indica:No se atenderán llamadas on-line de los usuarios del tipo co-browsing, web collaboration.  
Se solicita a la Entidad Especificar las llamadas que no deban ser atendidas por el contact center."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: C Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que el agente no tomará el control del sitio web donde navega la persona atendida vía chat, No se atenderán llamadas on-line de los usuarios del tipo co-browsing, web collaboration.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal C) ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO, del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que el agente no tomará el control del sitio web donde navega la persona atendida vía chat, No se atenderán llamadas on-line de los usuarios del tipo co-browsing, web collaboration.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:

"Referente a la ATENCIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO indica:La necesidad de utilizar la herramienta de Web Call ,la de gestión de atención de formularios web y atenciones por e-mail.  
Se solicita a la Entidad sírvase especificar la funcionalidad requerida de web call con la finalidad de dimensionar."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: C Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que se trata de formularios de suscripción y formularios de contacto vía web para aquellas solicitudes registradas vía correo.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal D) ATENCIÓN VÍA WEB Y REDES SOCIALES, del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que se trata de formularios de suscripción y formularios de contacto vía web para aquellas solicitudes registradas vía correo.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 116

Consulta/Observación:

"Referente a la ATENCIÓN VÍA WEB Y REDES SOCIALES indica:EL CONTRATISTA enlazará sus sistemas a los de SEDALIB S.A. con la finalidad de que desde el sistema se pueda ubicar los correos, chats, SMS u otros de las comunicaciones de los clientes. Los detalles y alcance de esta integración serán revisados en conjunto, una vez el servicio sea adjudicado.  
Se solicita a la Entidad sírvase detallar que sistemas se deben enlazar ya que se debe dimensionar en horas de trabajo dicha integración."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: D Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que deberá realizarse la Integración que permita a SEDALIB acceder a los correos, chats, sms y otros que El Contratista mantenga en backup, debiendo a la vez permitir otorgar los datos necesarios para una correcta recuperación de los datos del cliente registrados en Sedalib. Los detalles, alcance y accesos serán coordinados al inicio de operaciones, una vez adjudicado.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal D) ATENCIÓN VÍA WEB Y REDES SOCIALES, del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que deberá realizarse la Integración que permita a SEDALIB acceder a los correos, chats, sms y otros que El Contratista mantenga en backup, debiendo a la vez permitir otorgar los datos necesarios para una correcta recuperación de los datos del cliente registrados en Sedalib. Los detalles, alcance y accesos serán coordinados al inicio de operaciones, una vez adjudicado.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 117

**Consulta/Observación:**

"Referente a la APLICATIVO MÓVIL (Para IOS y Android) indica:Por medio del aplicativo móvil, los usuarios realizan consultas y solicitudes, las cuales tendrán atención personalizada y/o por medio de robots. Se solicita a la Entidad confirmar que tipo de atención personalizada se dará, se refiere a las mencionadas en el IVR"

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.2.3      **Literal:** F      **Página:** 65

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que a traves del aplicativo movil, el cliente podrá acceder a la a atención personalizada, que está referida a la de un operador designado para tal fin - gestor de redes, así como del soporte de IVR, y del soporte de un chatbot.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal F) APLICATIVO MÓVIL (PARA IOS Y ANDROID), del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que a traves del aplicativo movil, el cliente podrá acceder a la a atención personalizada, que está referida a la de un operador designado para tal fin - gestor de redes, así como del soporte de IVR, y del soporte de un chatbot.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 118

**Consulta/Observación:**

"Referente a la OFICINA COMERCIAL VIRTUAL indica: Por medio del Aplicativo de Gestión Web de EL CONTRATISTA o por medio de la Web de SEDALIB S.A. se podrán realizar consultas y solicitudes de los usuarios, las cuales tendrán atención personalizada y/o por medio de robots.

Se solicita a la Entidad confirmar si se refiere a poder realizar las acciones mencionadas en el IVR, pero desde la pagina web"

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7.5.2.3      Literal: G      **Página:** 65

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que desde la oficina comercial virtual, podrá accederse a la atención personalizada que está referida a la de un operador designado para tal fin - gestor de redes, así como del soporte de IVR, de un chatbot desde el aplicativo de El Contratista o Web Sedalib.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal G) OFICINA COMERCIAL VIRTUAL, del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que desde la oficina comercial virtual, podrá accederse a la atención personalizada que está referida a la de un operador designado para tal fin - gestor de redes, así como del soporte de IVR, de un chatbot desde el aplicativo de El Contratista o Web Sedalib.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 119

Consulta/Observación:

"Referente a la SERVICIO SMS PUSH indica:EL CONTRATISTA proporcionará un aplicativo web que permita llevar la contabilidad de la cantidad de mensajes enviados, en cola y erróneos; asimismo el aplicativo permitirá visualizar el saldo de mensajes y enviar mensajes de texto.  
Se solicita a la Entidad confirmar el detalle de cuantos mensajes o interacciones se deben considerar ya que se indica que se debe mostrar el saldo de los mismos"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: H Página: 66

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que la bolsa de SMS mínima a considerar mensualmente será de 20 000 SMS mensuales. En caso que el paquete no alcance el total mensual, se acumulará para ser usado en los meses siguientes durante la vigencia del contrato.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal H) SERVICIO SMS PUSH, del numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que la bolsa de SMS mínima a considerar mensualmente será de 20 000 SMS mensuales. En caso que el paquete no alcance el total mensual, se acumulará para ser usado en los meses siguientes durante la vigencia del contrato.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 120

Consulta/Observación:

"Referente a la MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN MEDIANTE ENCUESTAS A LOS CLIENTES Y SU REGISTRO indica: Hay que tener en cuenta que las llamadas y/o correos que se realizan para encuestar, deberán ser registradas como Solicitudes Cerradas en el Sistema Comercial de SEDALIB S.A., para lo cual se registrará el tipo de encuesta y cada respuesta recibida en el campo de observaciones.  
Se solicita a la Entidad detallar en que parte del sistema de SEDALIB se registrara"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: I Página: 67

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que será de traslado a SEDALIB en un entorno proporcionado por la entidad en coordinación con El Contratista, durante la etapa de implementacion.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal I) MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN MEDIANTE ENCUESTAS A LOS CLIENTES Y SU REGISTRO, numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que será de traslado a SEDALIB en un entorno proporcionado por la entidad en coordinación con El Contratista, durante la etapa de implementacion.



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 121

Consulta/Observación:

"Referente a la MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN MEDIANTE ENCUESTAS A LOS CLIENTES Y SU REGISTRO indica:Asimismo, elabora un registro de las encuestas realizadas el cual se almacena en Google Drive o cualquier otro medio confiable que implemente EL CONTRATISTA. Al cerrar la solicitud registra datos del técnico y usuario entrevistado, así como calificación de la encuesta buenas, media o mala.  
Se solicita a la Entidad confirmar si el registro generado podrá registrarse en la base de datos para mayor seguridad que el Google Drive"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: I Página: 67

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que si es viable que el registro generado pueda registrarse en la base de datos para mayor seguridad que el Google Drive; pero deberá ser coordinado con la Sub Gerencia de Informática e Información, luego de la adjudicación.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal I) MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN MEDIANTE ENCUESTAS A LOS CLIENTES Y SU REGISTRO, numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que si es viable que el registro generado pueda registrarse en la base de datos para mayor seguridad que el Google Drive; pero deberá ser coordinado con la Sub Gerencia de Informática e Información, luego de la adjudicación.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 122

Consulta/Observación:

"Referente a la etapa de implementación indica: Se inicia con la suscripción del contrato materia de la presente convocatoria o por acuerdo de ambas partes, no está considerada dentro del tiempo de operación del servicio y tiene una duración estimada no mayor de sesenta (60) días calendario, tiempo durante el cual EL CONTRATISTA deberá instalar, implementar (y adecuar en caso se requiera la plataforma que permita el funcionamiento del Contact Center, de acuerdo a lo señalado en el presente servicio.

Se solicita a SEDALIB la ampliación de la etapa de implementación a 120 días calendario ya que el requerimiento existe integración con los sistemas de la entidad y que cada uno de ellos toma tiempo."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.1 Literal: - Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta. Se precisa que los tiempos se encuentran debidamente establecidos no pudiendo extender los periodos ya determinados por las necesidades propias de la entidad en cuanto al cumplimiento de metas e indicadores propuestos.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 123

Consulta/Observación:

"Referente a la GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DEL CONTACT CENTER indica:L CONTRATISTA, estará en la capacidad para que un plazo máximo de veinticuatro (24) horas pueda migrar la totalidad de la operación de su local al domicilio del personal asignado al servicio (incluidos equipos de cómputo, servicio de internet y otros elementos necesarios para la atención remota), ante cualquier emergencia.  
Se solicita a la Entidad confirmar si se refiere que la migración debe realizarse en este periodo de tiempo previa coordinación con SEDALIB"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: J Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que ante una emergencia, previa coordinacion con Sedalib el Contratista deberá estar en la capacidad de migrar toda su operación a los domicilios del personal asignado en los plazos previstos.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal J) GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DEL CONTACT CENTER, numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que ante una emergencia, previa coordinacion con Sedalib el Contratista deberá estar en la capacidad de migrar toda su operación a los domicilios del personal asignado en los plazos previstos

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 124

Consulta/Observación:

"Referente a la REPORTES ESTADÍSTICOS E INFORMES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS indica: Los aplicativos estadísticos permitirán emitir reportes personalizados los cuales incluyen información consolidada y detallada según atributos que SEDALIB S.A. defina en la Etapa de Implementación.  
Se solicita a la Entidad confirmar si EL CONTRATISTA propondrá los reportes y SEDALIB aprobará los reportes que requiera"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: K Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que El Contratista podrá efectuar la propuesta de reportes a rendir, sin embargo los aplicativos estadísticos incluyen información consolidada y detallada según atributos que SEDALIB S.A. defina en la Etapa de Implementación

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal K) REPORTES ESTADÍSTICOS E INFORMES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS, numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que El Contratista podrá efectuar la propuesta de reportes a rendir, sin embargo los aplicativos estadísticos incluyen información consolidada y detallada según atributos que SEDALIB S.A. defina en la Etapa de Implementación

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 125

Consulta/Observación:

"Referente a MONITOREO EN LÍNEA Y SUPERVISIÓN DEL Contact Center indica:SEDALIB S.A. visitará permanentemente el local de EL CONTRATISTA, evaluando sus instalaciones y supervisando in situ el desarrollo y operatividad del servicio. Asimismo, evaluará al personal de gestión, OPERADORES DE CONTACT CENTER y realizará estudios y análisis de los procesos, para lo cual EL CONTRATISTA facilitará el acceso respectivo. Debido a que no existe ninguna limitación técnica y que hoy en día los contact center no necesariamente estarán en las oficinas del cliente o el alguna ciudad cercana y además que este tipo de servicio se ofrece a nivel mundial y de forma remota se solicita a SEDALIB aceptar que el CONTAC CENTER pueda estar ubicado en la ciudad de LIMA ya que no existe ninguna limitación técnica ni geográfica para brindar el servicio además existen muchas herramientas y métricas para validar el correcto funcionamiento."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: L Página: 70

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta ya que que los Terminos de Referencia señalan que el local debe estar situado en Trujillo Metropolitano, de modo que permita la verificación rápida por parte de SEDALIB S.A. o reuniones de coordinación respectivas.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 126

Consulta/Observación:

"Referente a MONITOREO DE VOZ indica:Con la finalidad de realizar el monitoreo y supervisión de las llamadas telefónicas, es necesario que EL CONTRATISTA instale, en las computadoras personales que SEDALIB S.A designe, un aplicativo que permita escuchar en línea todas las conversaciones telefónicas recibidas o realizadas por FONOLIB, así como también las conversaciones realizadas con anterioridad.  
Se solicita a la Entidad confirmar si se refiere a que EL CONTRATISTA debe proveer las computadoras personales así como también el aplicativo necesario para cumplir con lo requerido por SEDALIB."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: M Página: 70

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que el Contratista debe instalar el aplicativo, más no los equipos de cómputo.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal M) MONITOREO DE VOZ, numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que el Contratista debe instalar el aplicativo en las computadoras personales que SEDALIB S.A. designe, más no los equipos de cómputo.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 127

Consulta/Observación:

"Referente a MONITOREO DE LA PANTALLA DEL OPERADOR indica:EL CONTRATISTA y SEDALIB S.A. evaluarán dentro de los primeros noventa (90) días calendarios de la Etapa de Ejecución, el funcionamiento del aplicativo de monitoreo de pantallas y propondrán las mejoras necesarias, las mismas que de ser viables serán implementadas a la brevedad posible no excediendo los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del acta de reunión respectiva. Cabe precisar que la firma del acta debe realizarse dentro del plazo de los primeros 90 días de iniciada la Etapa de Ejecución.

Se solicita a la Entidad confirmar si quiere decir que dentro los 90 días calendarios de la etapa de Ejecución se realizara una evaluación del funcionamiento del sistema y se brindara 30 días adicionales para subsanar las observaciones o adecuaciones del sistema."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: N Página: 71

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que la evaluación del funcionamiento del aplicativo de monitoreo de pantallas será efectuado dentro de los primeros noventa (90) días calendarios de la Etapa de Ejecución, no necesariamente al último día. Fecha en la que se firmaría el acta de reunión respectiva y propondrán las mejoras necesarias que, de ser viables, serán implementadas no excediendo los treinta (30) días calendarios contados a partir de la fecha de la firma.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal N) MONITOREO DE LA PANTALLA DEL OPERADOR. numeral 7.5.2.3. Descripción según la actividad

Se precisa que la evaluación del funcionamiento del aplicativo de monitoreo de pantallas será efectuada dentro de los primeros noventa (90) días calendarios de la Etapa de Ejecución, no necesariamente al último día. Fecha en la que se firmaría el acta de reunión respectiva y propondrán las mejoras necesarias que, de ser viables, serán implementadas no excediendo los treinta (30) días calendarios contados a partir de la fecha de la firma.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 128

Consulta/Observación:

"Referente a ETAPA DE TRANSFERENCIA indica:Antes de finalizar la Etapa de Ejecución, por un período de sesenta (60) días calendario, EL CONTRATISTA efectuará la entrega a SEDALIB S.A. y al subsiguiente proveedor la información creada durante el servicio y contenida en las bases de datos.  
Se solicita a la Entidad confirmar si lo indicado se refiere a la grabacion de voz."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.3 Literal: - Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que se refiere a todos los registros de base de datos, archivos multimedia y demás archivos digitales que son propiedad de Sedalib generados y creados durante el tiempo de vigencia del servicio.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 7.5.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA

Se precisa que se refiere a todos los registros de base de datos, archivos multimedia y demás archivos digitales que son propiedad de Sedalib generados y creados durante el tiempo de vigencia del servicio.



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 129

Consulta/Observación:

"Referente a ETAPA DE TRANSFERENCIA indica:EL CONTRATISTA se compromete y obliga a capacitar a la nueva empresa y al personal encargado autorizado. Así como, atender las consultas que pudieran surgir al respecto y brindar asesoría especializada al personal del subsiguiente proveedor. En esta etapa, EL CONTRATISTA seguirá brindando el servicio de modo regular. En esta labor deberá participar todo el personal de EL CONTRATISTA, sin excepción.

Se solicita a la Entidad confirmar si esto quiere decir que se debe contemplar la capacitacion al personal operador del nuevo proveedor y si la asesoría que se brindara estara dentro del plazo de permanencia del contrato."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.3 Literal: - Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, está claramente establecido en el parrafo, que el Contratista como parte del proceso de Transferencia deberá atender las consultas que pudieran surgir al respecto y brindar asesoría especializada al personal del subsiguiente proveedor, asimismo en esta etapa, EL CONTRATISTA seguirá brindando el servicio de modo regular.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 130

Consulta/Observación:

"Referente a ETAPA DE TRANSFERENCIA indica:Asegurar la participación del personal del nuevo servicio durante toda la ejecución de este proceso.  
Se solicita a la Entidad confirmar el tiempo."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.3 Literal: - Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se aclara que el tiempo no podría ser estimado, debiendo definirse en coordinación con SEDALIB en el marco del Plan de Acción como parte del proceso de Transferencia, dentro del tiempo establecido para dicha etapa y dentro de los límites razonables que forman parte de la capacidad de trabajo contratada con El Contratista.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 1. del numeral 7.5.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA

Se aclara que el tiempo no podría ser estimado, debiendo definirse en coordinación con SEDALIB en el marco del Plan de Acción como parte del proceso de Transferencia, dentro del tiempo establecido para dicha etapa y dentro de los límites razonables que forman parte de la capacidad de trabajo contratada con El Contratista.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 131

**Consulta/Observación:**

"Referente a ETAPA DE TRANSFERENCIA indica:Transferencia de conocimientos relativos a la ejecución del servicio, que han sido creados por encargo de SEDALIB S.A., deberán ser entregados al subsiguiente proveedor, siendo éstos los siguientes: Los sistemas de telecomunicación e informáticos, software, aplicativos de gestión y control de Contact Center, así como, las licencias y los sistemas de grabaciones iniciales y modificaciones y/o reemplazo de archivos de audio, deberán ser transferidos a SEDALIB S.A. quien, de considerarlo necesario, lo pondrá en conocimiento del nuevo proveedor.

Se entiende que al ser un alquiler el Contratista implementara un sistema de telecomunicaciones que mas se acomode a las necesidades de la Entidad en el presente proyecto, y que en una nueva contratación el nuevo proveedor de estos servicios instalara un nuevo sistema de telecomunicaciones e informáticos que vea pertinente, por lo cual no se ve necesario entregar Los sistemas de telecomunicación e informáticos, software, aplicativos de gestión y control de Contact Center, así como, las licencias y los sistemas de grabaciones, debido a que es de propiedad del contratista que da como alquiler a la entidad."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.3      **Literal:** 2      **Página:** 81

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que en la Etapa de Transferencia El Contratista deberá hacer entrega a Sedalib de toda información y recursos que hayan sido registrados y/o desarrollados durante la ejecución del servicio para poder lograr la implementación del mismo, entre ellas:

- Registros de base de datos.
- Copias de respaldo de datos.
- Archivos digitales.
- Informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica.
- Rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables).
- Registros de configuración.
- Especificación de procedimientos.
- Especificación de aspectos de seguridad de la información.

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

Se procederá a modificar lo señalado en el párrafo "Tendrá las características siguientes" del numeral 2. del numeral 7.5.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA quedando el párrafo de la siguiente manera:

La transferencia está referida a la entrega de registros de base de datos, copias de respaldo de datos, archivos digitales, informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica.

Así también deberán ser transferidas todas las rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables), registros de configuración, especificación de procedimientos,y especificación de aspectos de seguridad de la información, debidamente documentados que hayan sido desarrollados durante el servicio para poder lograr la implementación del mismo.

Las copias de respaldo generadas durante el servicio y la última versión de la base de datos se entregarán en medio magnético (disco portátil) o de acuerdo a las especificaciones que indique SEDALIB S.A.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 132

Consulta/Observación:

"Referente a ETAPA DE TRANSFERENCIA indica:EL CONTRATISTA pondrá en conocimiento de SEDALIB S.A. la calidad (marca/modelo/otro) y cantidad: de mano de obra, materiales y suministros, herramientas, y equipos que se requiera para la ejecución del Servicio. Así como cualquier otra información que sea relevante y pertinente para los presentes fines.

Se le sugiere a la entidad suprimir lo solicitado debido a que los contratista en general por un tema de anti copia el cual se puede ver involucrado tanto desarrollos propios como licenciamientos entre otros se reservan entregar esta informacion por ser de carácter delicado."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.3 Literal: 6 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la calidad (marca/modelo/otro) y cantidad: de mano de obra, materiales y suministros, herramientas, y equipos que se requiera para la ejecución del Servicio no vulnera la seguridad del desarrollo de adecuaciones que forman parte del servicio contratado, pero si pueden ser utiles para lograr la integracion requerida para lograr dicho servicio.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 133

**Consulta/Observación:**

"Referente a la Etapa de Planificación de la transferencia indica:Elaborará un calendario de actividades que incluya el día de la toma de control del servicio por el subsiguiente proveedor. Establecer las tareas específicas, con plazos y responsables, destinadas a asegurar la transferencia de documentos, software, base de datos, procedimientos y aspectos de seguridad relacionados con la ejecución del servicio contratado. se entiende que la nueva solución de contact center es en parte software y como esta además implica desarrollos propios del contratista a si como su propia base de datos, se solicita a la entidad modificar el texto y que indique "asegurar la transferencia de conocimientos"

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.3      **Literal:** a      **Página:** 82

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

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

En concordancia con la absolución de la Consulta N° 131, se precisa que en la Etapa de Transferencia El Contratista deberá hacer entrega a Sedalib de toda información y recursos que hayan sido registrados y/o desarrollados durante la ejecución del servicio para poder lograr la implementación del mismo, entre ellas:

- Registros de base de datos.
- Copias de respaldo de datos.
- Archivos digitales.
- Informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica.
- Rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables).
- Registros de configuración.
- Especificación de procedimientos.
- Especificación de aspectos de seguridad de la información.

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

Se procederá a modificar lo señalado en el párrafo "Tendrá las características siguientes" del numeral 2. del numeral 7.5.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA quedando el párrafo de la siguiente manera:

La transferencia está referida a la entrega de registros de base de datos, copias de respaldo de datos, archivos digitales, informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica.

Así también deberán ser transferidas todas las rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables), registros de configuración, especificación de procedimientos, y especificación de aspectos de seguridad de la información, debidamente documentados que hayan sido desarrollados durante el servicio para poder lograr la implementación del mismo.

Las copias de respaldo generadas durante el servicio y la última versión de la base de datos se entregarán en medio magnético (disco portátil) o de acuerdo a las especificaciones que indique SEDALIB S.A.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 134

**Consulta/Observación:**

"Referente a la Etapa de Ejecución de transferencia indica:Entrega de las bases de datos utilizadas y aplicativos creados durante el servicio (incluyendo programas, fuentes y ejecutables), sistema de información gerencial, reportes estadísticos e informes obtenidos con información histórica y en línea, con todas las modificaciones y actualizaciones hechas durante la vigencia del servicio debidamente documentadas. Las copias de respaldo generadas durante el servicio y la última versión de la base de datos se entregarán en medio magnético (disco portátil) o de acuerdo a las especificaciones que indique SEDALIB S.A.

Se solicita a la Entidad solicitar documentación archivos de grabación reportes sin necesidad de solicitar programas, fuentes y ejecutables debido a que son desarrollos propios del contratista"

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.3      **Literal:** b.1      **Página:** 82

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

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

En concordancia con la absolucion de la Consulta N° 131, se precisa que en la Etapa de Transferencia El Contratista deberá hacer entrega a Sedalib de toda información y recursos que hayan sido registrados y/o desarrollados durante la ejecución del servicio para poder lograr la implementación del mismo, entre ellas:

- Registros de base de datos.
- Copias de respaldo de datos.
- Archivos digitales.
- Informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica.
- Rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables).
- Registros de configuración.
- Especificación de procedimientos.
- Especificación de aspectos de seguridad de la información.

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

En la integración de bases, se procederá a modificar lo señalado en el párrafo "Tendrá las características siguientes" del numeral 2. del numeral 7.5.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA quedando el parrafo de la siguiente manera:

La transferencia está referida a la entrega de registros de base de datos, copias de respaldo de datos, archivos digitales, informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica.

Así también deberán ser transferidas todas las rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables), registros de configuración, especificación de procedimientos,y especificación de aspectos de seguridad de la información, debidamente documentados que hayan sido desarrollados durante el servicio para poder lograr la implementación del mismo.

Las copias de respaldo generadas durante el servicio y la última versión de la base de datos se entregarán en medio magnético (disco portátil) o de acuerdo a las espeque indique SEDALIB SA

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 135

Consulta/Observación:

"Referente a Planes y Manuales indica:Manuales de backup de la base de datos Fonolib.  
Se solicita a la Entidad cambiar a que se deba entregar toda la información de propiedad de SEDALIB y no necesariamente la solución que se encuentra en forma de alquiler."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.3 Literal: b.2 Página: 83

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se aclara que se debe entender como manuales de backups a la informacion documentada necesaria y suficiente para poder realizar la restauracion de los datos omo parte de la etapa de transferencia que forma parte del servicio contratado.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente aclaración en el literal b.2) Planes y Manuales

Se aclara que se debe entender como manuales de backups a la informacion documentada necesaria y suficiente para poder realizar la restauracion de los datos como parte de la etapa de transferencia que forma parte del servicio contratado.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 136

Consulta/Observación:

"Referente a Capacitación y asesoría indica: EL CONTRATISTA brindará una capacitación completa del funcionamiento del servicio al personal del subsiguiente proveedor, por cada uno de los distintos procesos y subprocesos de atención, vía telefónica, correo electrónico y Web que forman parte de las actividades del servicio contratado.

Se entiende que cuando el contratista acabe su contrato de alquiler de servicio, el subsiguiente proveedor implementara con sus debidas etapas como implementacion ejecucion y transferencia en la cual brindara capacitacion a su personal en lineamiento con el servicio anterior implementado en su plataforma, la cual al ser de distintos contatratistas no es necesario el texto mencionado."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.3 Literal: b.3 Página: 83

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se aclara que se refiere a que la etapa de transferencia es parte del servicio contratado, siendo un requerimiento para asegurar la transferencia de conocimiento que asegure el normal y coninuo servivio siguiente que se haya contratado. Debera realizarse en la manera requerida en los terminos de referencia.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el literal b.3) Capacitación y asesoría

Se refiere a que la etapa de transferencia es parte del servicio contratado, siendo un requerimiento para asegurar la transferencia de conocimiento que asegure el normal y coninuo servivio siguiente que se haya contratado. Debera realizarse en la manera requerida en los terminos de referencia.



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 137

Consulta/Observación:

"Referente a Etapa de Implementación indica: En esta fase EL CONTRATISTA y SEDALIB S.A. contarán con todo el personal encargado de la instalación, implementación e integración de la plataforma del Contact Center en FONOLIB y durante la misma EL CONTRATISTA reclutará y seleccionará al personal involucrado en la atención de clientes y personal de gestión.

Se solicita a la Entidad aclarar que esta etapa de capacitación será brindada por SEDALIB al nuevo personal."

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.6.1 Literal: a Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los TDR precisan que la capacitación de los Operadores de Contact Center y personal de gestión, en cuanto al uso de los aplicativos será realizada por SEDALIB S.A. con apoyo de SGII de SEDALIB S.A. Asimismo, se capacitará al personal técnico de EL CONTRATISTA en lo que respecta a la instalación y mantenimiento de los aplicativos, así como en los procedimientos para su actualización. Estas capacitaciones se llevarán a cabo durante la Etapa de Implementación.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 138

Consulta/Observación:

"Referente a Base de datos indica: EL CONTRATISTA entregará la base de datos que contiene la información estadística del aplicativo de gestión del Contact Center y de cualquier otro aplicativo desarrollado para el servicio incluyendo lo solicitado y los servicios adicionales u ofrecidos en la propuesta técnica. Adicionalmente SEDALIB S.A. deberá tener acceso a dicha información en cualquier momento durante todo el tiempo que dure el servicio.

Se solicita a la Entidad eliminar o cambiar este numeral ya que se trata de un servicio de alquiler y todos los componentes de Hardware y software siempre son de propiedad de EL CONTRATISTA. lo que es de propiedad de SEDALIB es la información que se pueda generar en las bases de datos y la información a almacenar para entregar a la entidad."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: b.2 Literal: 2 Página: 89

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que, se procederá a modificar todo el párrafo ya que se refiere a la informacion y registros contenidos en la base de datos, que sersn propiedad de Sedalib. Se realizara modificacion al parrafo referido en la consulta.

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

En la integración de bases, se procederá a modificar el párrafo en cuestión del numeral 2. Base de Datos, quedando de la siguiente manera

El parrafo Referente a Base de datos deberá quedar asi:

"EL CONTRATISTA entregará los registros de la base de datos que contiene la información estadística del aplicativo de gestión del Contact Center y de cualquier otro aplicativo desarrollado para el servicio incluyendo lo solicitado y los servicios adicionales u ofrecidos en la propuesta técnica"

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 139

Consulta/Observación:

"Referente a Base de datos indica: Las bases de datos deberán entregarse de acuerdo a la estructura que SEDALIB S.A. determine y bajo sus estándares establecidos y conocidos por EL CONTRATISTA con la debida anticipación. Se solicita a la Entidad la estructura y base de datos del sistema ya que los tiempos son muy cortos y cualquier retraso en la entrega afectara los tiempos."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: b.2 Literal: 2 Página: 89

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consultla y se aclara que, considerando que la información a la que hace referencia deberá ser entregada por el contratista al finalizar el servicio, la información de la estructura y base de datos de Sedalib así como los parámetros de acceso requeridos para la integración serán alcanzados a el contratista al inicio de la fase de implementación, por motivos de seguridad.

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

Se acoge la consultla y se aclara que, considerando que la información a la que hace referencia deberá ser entregada por el contratista al finalizar el servicio, la información de la estructura y base de datos de Sedalib así como los parámetros de acceso requeridos para la integración serán alcanzados a el contratista al inicio de la fase de implementación, por motivos de seguridad.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 140

**Consulta/Observación:**

"Referente a Software indica: EL CONTRATISTA entregará, los programas y aplicativos desarrollados durante el servicio para el uso del mismo, incluyendo los que contengan la información del compendio de herramientas del operador de servicios, manual de operatividad del servicio y del repositorio documentaría; incluyendo fuentes, ejecutables, instaladores y licencias.

Debido a que el servicio requerido es alquiler de hardware y software, no se trata de adquisición de ningún componente del servicio propuesto. Se solicita a la entidad eliminar que se deba entregar APIS desarrollados por el contratista ya que son de entera propiedad del contratista."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: b.2 Literal: 3 Página: 89

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

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

En concordancia con la absolución de la Consulta N° 131, se precisa que El Contratista deberá hacer entrega a Sedalib de toda información y recursos que hayan sido registrados y/o desarrollados durante la ejecución del servicio para poder lograr la implementación del mismo, entre ellas:

- Registros de base de datos.
- Copias de respaldo de datos.
- Archivos digitales.
- Informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica.
- Rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables).
- Registros de configuración.
- Especificación de procedimientos.
- Especificación de aspectos de seguridad de la información.

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

En la integración de bases, se procederá a modificar lo señalado en el párrafo "Tendrá las características siguientes" del numeral 2. del numeral 7.5.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA quedando el párrafo de la siguiente manera:

La transferencia está referida a la entrega de registros de base de datos, copias de respaldo de datos, archivos digitales, informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica.

Así también deberán ser transferidas todas las rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables), registros de configuración, especificación de procedimientos, y especificación de aspectos de seguridad de la información, debidamente documentados que hayan sido desarrollados durante el servicio para poder lograr la implementación del mismo.

Las copias de respaldo generadas durante el servicio y la última versión de la base de datos se entregarán en medio magnético (disco portátil) o de acuerdo a las esp que indique SEDALIB SA

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 141

Consulta/Observación:

"Referente a Software indica: Los aplicativos que EL CONTRATISTA desarrolle para el cumplimiento del servicio los hará en coordinación con SEDALIB S.A. (fuentes, ejecutables, base de datos y toda la documentación que se genere para el aplicativo) dichos aplicativos tendrán como característica de portabilidad que SEDALIB S.A pueda utilizarlo bajo la plataforma tecnológica que posea durante o después de finalizado el servicio. Para fines de portabilidad, los aplicativos deberán considerar la plataforma Windows 7/8/10 y la base de datos Oracle versión 12C como mínimo. Debido a que el servicio requerido es alquiler de hardware y software, no se trata de adquisición de ningún componente del servicio propuesto. Se solicita a la entidad eliminar que se deba entregar APIS desarrollados por el contratista ya que son de entera propiedad del contratista."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: b.2 Literal: 3 Página: 89

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En concordancia con la absolucion de la Consulta N° 131, se precisa que El Contratista deberá hacer entrega a Sedalib de toda información y recursos que hayan sido registrados y/o desarrollados durante la ejecución del servicio para poder lograr la implementación del mismo, entre ellas:

- Registros de base de datos.
- Copias de respaldo de datos.
- Archivos digitales.
- Informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica.
- Rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables).
- Registros de configuración.
- Especificación de procedimientos.
- Especificación de aspectos de seguridad de la información.

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

En la integración de bases, se procederá a modificar lo señalado en el párrafo "Tendrá las características siguientes" del numeral 2. del numeral 7.5.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA quedando el parrafo de la siguiente manera:

La transferencia está referida a la entrega de registros de base de datos, copias de respaldo de datos, archivos digitales, informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica.

Así también deberán ser transferidas todas las rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables), registros de configuración, especificación de procedimientos,y especificación de aspectos de seguridad de la información, debidamente documentados que hayan sido desarrollados durante el servicio para poder lograr la implementación del mismo.

Las copias de respaldo generadas durante el servicio y la última versión de la base de datos se entregarán en medio magnético (disco portátil) o de acuerdo a las esp que indique SEDALIB SA

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 142

Consulta/Observación:

"Referente a dentro de la etapa de ejecucion indica: EL CONTRATISTA entregará a requerimiento del Área Usuaría, evidencia documental al Área Usuaría que demuestren el cumplimiento de la normatividad ambiental. Se solicita a la Entidad especificar que tipo de evidencias requiere.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.6.3 Literal: 2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que las evidencias documentales deben corresponder a medidas de ecoeficiencia establecidas en la normatividad peruana, pudiendo tomar como referencia el DS 009-2009-MINAM y normatividad complementaria.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 2. de "Dentro de la Etapa de Ejecución" del numeral 7.6.3. Entrega de Información de EL CONTRATISTA

Se precisa que las evidencias documentales deben corresponder a medidas de ecoeficiencia establecidas en la normatividad peruana, pudiendo tomar como referencia el DS 009-2009-MINAM y normatividad complementaria.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 143

**Consulta/Observación:**

"Referente a HERRAMIENTAS Y EQUIPOS MÍNIMOS indica: EL CONTRATISTA contratará para ciertos equipos, según se indicará en el presente documento, una garantía que deberá mantenerse hasta el periodo que dure el servicio contratado.

Se solicita a la Entidad especificar si La garantía se refiere a todos los equipos y sistemas instalados y por el periodo que dure el contrato."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.7      **Literal:** 7.7.1      **Página:** 93

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

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

Se precisa que se suprimirá el parrafo de la seccion "7.7.1 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS MÍNIMOS" que indica lo siguiente: "EL CONTRATISTA contratará para ciertos equipos, según se indicará en el presente documento, una garantía que deberá mantenerse hasta el periodo que dure el servicio contratado".

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 144

Consulta/Observación:

"Referente a EQUIPO DE COMUNICACIÓN indica: Todo el equipamiento asignado a SEDALIB S.A deberá estar asegurado en caso de hurto, o robo. EL CONTRATISTA asumirá el costo de la activación del seguro. Se solicita a la Entidad confirmar si para el caso de deterioro de los equipos asignados a SEDALIB por causa ajena a la garantía es decir: golpes, mojar, romper y otras causas imputables al mal manejo de los equipos sera asumida por SEDALIB."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7 Literal: 7.7.2 Página: 94

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que deberan ser costeados por El Contratista.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 145

Consulta/Observación:

"Referente a EQUIPO DE COMUNICACIÓN indica: EL CONTRATISTA tendrá contratado una segunda red de telefonía distinta a la contratada y de diferente operador, debiendo tenerla operativa y como soporte ante la caída de la señal.

Se solicita a la Entidad confirmar si Se refiere a la línea de contingencia la cual debe asegurar la continuidad del servicio."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7 Literal: 7.7.2 Página: 95

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, Los TDR señalan que dicha línea deberá tenerse operativa y como soporte ante la caída de la señal, por tanto, corresponde a una ínea adicional que de modo contingente, permita la continuidad 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 LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 146

**Consulta/Observación:**

"Referente a Servidores y equipos indica: EL CONTRATISTA Indicará en su propuesta las características técnicas de los servidores que van a dar soporte al servicio.

Se solicita a la Entidad confirmar si se debe especificar el detalle de los equipos propuestos así como sus capacidades."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.7.3      **Literal:** 7.7.3.3      **Página:** 96

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

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

Se confirma que EL CONTRATISTA deberá indicar en su propuesta las características técnicas de los servidores que van a dar soporte al servicio.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 147

Consulta/Observación:

"Referente a Software indica: EL CONTRATISTA suscribirá con SEDALIB S.A. un contrato de Licenciamiento para el uso de los Software de SEDALIB S.A. (sistema de consultas comerciales y operacionales, software GIS, módulo de registro de atenciones), asumiendo el costo respectivo de los mismos, siendo su pago de una (01) UIT anual a favor de: SEDALIB S.A. (no incluye IGV).  
Se solicita a la Entidad confirmar que es de entera responsabilidad el brindar el acceso necesario a los Software con que cuenta para lo cual se ejercerá un pago anual."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7.3 Literal: 7.7.3.5 Página: 98

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los TDR señalan que SEDALIB proporcionará a EL CONTRATISTA todas las facilidades para la adecuada prestación del servicio bajo esta modalidad, principalmente el acceso a la información de los clientes.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 148

**Consulta/Observación:**

"Referente a Bases de Datos indica: EL CONTRATISTA indicará en su propuesta, una descripción a detalle del sistema de base de datos implementado y el sistema de almacenamiento de alta redundancia implementado. Se solicita a la Entidad confirmar si esta descripción se debe presentar en un diagrama o Layout."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.7.3      **Literal:** 7.7.3.6      **Página:** 100

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

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

Se acoge la consulta y se se confirma que el detalle requerido deberá presentarse con la especificación y diagramas que contengan el completo y suficiente detalle técnico requerido que permita preparar la integración a Sedalib.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente confirmación en el numeral 7.7.3.6. Bases de Datos

Se confirma que el detalle requerido deberá presentarse con la especificación y diagramas que contengan el completo y suficiente detalle técnico requerido que permita preparar la integración a Sedalib.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 149

Consulta/Observación:

"Referente a Seguridad indica: EL CONTRATISTA indicará en su propuesta el proceso de acceso a los servidores y los controles de seguridad. También debe indicar, el proceso de gestión de las claves de los servidores, las aplicaciones de Contact Center y la base de datos.  
Se solicita a la Entidad confirmar si esta descripción se debe presentar en un diagrama o Layout."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7.3 Literal: 7.7.3.7 Página: 100

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se se confirma que el detalle requerido deberá presentarse con la especificación de acceso a servidores, controles de seguridad, proceso de gestión de claves, aplicaciones de Contact Center y base de datos, debiendo incluir diagramas si se requiriera a fin de que contengan el completo y suficiente detalle técnico requerido que permita preparar la integración a Sedalib.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 7.7.3.7. Seguridad

El detalle requerido deberá presentarse con la especificación de acceso a servidores, controles de seguridad, proceso de gestión de claves, aplicaciones de Contact Center y base de datos, debiendo incluir diagramas si se requiriera a fin de que contengan el completo y suficiente detalle técnico requerido que permita preparar la integración a Sedalib.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 150

Consulta/Observación:

"Referente a Enlace de datos y Línea Telefónica indica: Deberá implementar una línea principal dedicada IPNPN (MPLS) hacia la Red Corporativa de SEDALIB S.A. (mínimo 20 Mbps de ancho de banda), teniendo en cuenta el contrato vigente que tuviese SEDALIB S.A. con el operador de telecomunicaciones, se deberá considerar como mínimo 500 Kbps por cada puesto de operador para el cálculo de ancho de banda final.

Se solicita a la Entidad confirmar a que se refiere cuando se requiere implementar una línea principal IPVPN(MPLS) hacia la red corporativa de SEDALIB S.A., teniendo en cuenta el contrato vigente que tuviese SEDALIB con el operador de telecomunicaciones. ¿Hay que contratarle el servicio al mismo proveedor que tiene el cliente actualmente?

Se aceptara un nuevo proveedor de este servicio."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7.3 Literal: 7.7.3.9 Página: 100

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que El Contratista deberá asegurar la compatibilidad de su solución tecnológica en coordinación con el equipo informático de Sedalib, de manera que asegure la normal y optima comunicación y transferencia de datos que le permita brindar el servicio contratado.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 7.7.3.9. Enlace de datos y Línea Telefónica

Se precisa que el Contratista deberá asegurar la compatibilidad de su solución tecnológica en coordinación con el equipo informático de Sedalib, de manera que asegure la normal y optima comunicación y transferencia de datos que le permita brindar el servicio contratado.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 151

Consulta/Observación:

"Referente a Enlace de datos y Línea Telefónica indica: EL CONTRATISTA implementará un enlace de respaldo con otro operador de telecomunicaciones, de igual capacidad de ancho de banda y demás características técnicas que el enlace principal, teniendo en cuenta el contrato vigente que tuviese SEDALIB S.A. con el operador para la red de respaldo.

Se solicita a la Entidad indicar la cantidad de canales aclarar ya que líneas arriba se solicita solo 30 canales además se debe tener en cuenta que solo se solicita 20 posiciones de operadores"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7.3 Literal: 7.7.3.9 Página: 100

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que el enlace de respaldo deberá permitir las mismas condiciones del enlace principal para no afectar el rendimiento requerido como parte del servicio.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 7.7.3.9. Enlace de datos y Línea Telefónica

Se precisa que el enlace de respaldo deberá permitir las mismas condiciones del enlace principal para no afectar el rendimiento requerido como parte del servicio.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 152

Consulta/Observación:

"Referente a Tecnología Outbound indica: EL CONTRATISTA debe indicar en su propuesta el costo de las locuciones de salida por tamaño de base.  
Se solicita a la Entidad indicar este costo se debe considerar o es adicional a lo ofertado mensualmente, es decir, se debe dimensionar la cantidad de locuciones y deben estar consideradas"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.7.3 Literal: 7.7.3.10 Página: 101

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por el sistema de contratación a SUMA ALZADA el cual está definido CLARAMENTE en el numeral 1.5 SISTEMA DE CONTRATACIÓN del CAPÍTULO I - GENERALIDADES, por lo que, el postor deberá ofertar todo lo que comprende los TDR en su propuesta.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 153

**Consulta/Observación:**

"Referente a EQUIPOS, MUEBLES Y MATERIALES indica: Diademas de alta duración con bocinas de 40mm y un sistema de cancelación de ruido ambiental en micrófono.

Debido a que en el mercado existen muchos fabricantes y cada uno de ellos cuenta con bocinas de diferentes dimensiones las cuales no afectan la durabilidad del producto se solicita eliminar lo siguiente: "...con bocinas de 40mm..." ya que ello limita la participación de muchos postores. es valido solicitar que que el postor debe garantizar la operatividad y garantizar el correcto funcionamiento de las Diademas.

Se formula la presente consulta en virtud del Principio de Libertad de concurrencia, Igualdad de trato y Transparencia. Previsto en el artículo 2° incisos "a", "b" y "c" respectivametne de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificada mediante Decreto Legislativo N° 1341."

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.7.3      **Literal:** 7.7.3.12      **Página:** 101

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

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

Se acoge la consulta y se aclara que se modificará y se retirará el diámetro de las bocinas, debiendo mantenerse y garantizar la funcionalidad adecuada de los equipos que permitan la correcta ejecución del servicio.

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

En la integración de bases se procederá a modificar el párrafo en cuestión en el numeral 7.7.3.12 EQUIPOS, MUEBLES Y MATERIALES. quedando de la siguiente manera

"Diademas de alta duración con bocinas de 40mm o tamaño distinto que mantenga la ergonomía y capacidad suficiente para la normal ejecución del servicio, con un sistema de cancelación de ruido ambiental en micrófono."

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 154

Consulta/Observación:

"Referente a Durante la Etapa de Ejecución indica: EL CONTRATISTA deberá implementar un Plan de Capacitación para su personal, a ejecutarse durante la Etapa de Ejecución. Dicha capacitación estará relacionada al presente servicio, debiendo cumplir con sesenta (60) horas anuales por cada trabajador como mínimo, de las cuales ocho (08) horas deberán ser efectuadas por especialistas externos.

Debido a que existen varias formas de capacitar personal como presencial y remoto, se solicita a la entidad aceptar capacitaciones Virtuales las cuales serán grabadas con la finalidad de dejar evidencia de las mismas."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: b Página: 108

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se confirma la viabilidad de efectuar la capacitación virtual al personal según las especificaciones indicadas en Etapa de Ejecución, siempre que asegure su efectividad y se cuenten con las evidencias necesarias de su ejecución y participación activa de todos los actores.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente confirmación en el literal b) Durante la Etapa de Ejecución del numeral 7.10. CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO

Se confirma la viabilidad de efectuar la capacitación virtual al personal según las especificaciones indicadas en Etapa de Ejecución, siempre que asegure su efectividad y se cuenten con las evidencias necesarias de su ejecución y participación activa de todos los actores.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 155

**Consulta/Observación:**

Referente a la experiencia de los requisitos del proveedor indica: La experiencia se contabilizará a partir de la obtención del Título Profesional. Amparado en la ley libre competencia, se solicita a SEDALIB que la experiencia sea contabilizada a partir de que ejerza la el cargo requerido ya que con ello se demostrara la experiencia solicitada además debe contar con título profesional o grado de bachiller el cual no necesariamente debe ser de 2 años. Por lo que se solicita eliminar "La experiencia se contabilizará a partir de la obtención del Título Profesional" y cambiar por lo antes mencionado.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.11.2.1      **Literal:** a.2      **Página:** 111

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

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

Se precisa que en concordancia con la Absolución N° 182, el área usuaria en coordinación con el comité de selección, se procederá a suprimir que dicha experiencia sea contabilizada a partir de la obtención del Título Profesional; sin embargo, según el formato de BASES ESTÁNDAR aprobadas por el OSCE, esta experiencia no debe tener una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas y será contabilizada a partir del momento en que se comenzó a ejercer el cargo.

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

En la integración de bases se procederá a modificar todo lo relacionado a que la experiencia del personal clave sea contabilizada a partir de la obtención del Título Profesional, quedando de la siguiente manera:

¿ La experiencia se contabilizará a partir del momento en que se comenzó a ejercer el cargo, misma que no debe tener una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 156

Consulta/Observación:

Referente al PERSONAL NO CLAVE indica: El número de Operadores de Contact Center serán distribuidos en 3 turnos comprendidos que garanticen la atención del 100% de llamadas, de lunes a domingo las 24 horas, incluyendo feriados.

Se solicita a la Entidad confirmar que ser insuficiente el numero de operadores solicitado (20). EL CONTRATISTA informara a SEDALIB para realizar la reestructuración del dimensionamiento, no siendo responsabilidad del CONTRATISTA el no poder abastecer la demanda de atenciones. para un correcto dimensionamiento se solicita realizar estudio de trafico.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: B.3 Página: 115

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que los 20 operadores son distribuidos en los tres turnos en función a la demanda e incidencias reportadas.

Los tres turnos de trabajo son definidos para garantizar la continuidad del servicio las 24 horas. La cantidad de personal a asignar en cada horario dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA en función del resultado de la evaluación del los parámetros de medición establecidos.

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

En la integración de bases se procederá a precisar lo siguiente en la cantidad de operadores del literal B.1.) OPERADORES DE CONTACT CENTER

Se precisa que los 20 operadores son distribuidos en los tres turnos en función a la demanda e incidencias reportadas. Los tres turnos de trabajo son definidos para garantizar la continuidad del servicio las 24 horas. La cantidad de personal a asignar en cada horario dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA en función del resultado de la evaluación del los parámetros de medición establecidos.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 157

Consulta/Observación:

"Referente a las Leyes, Beneficios Sociales y Remuneraciones indica: EL CONTRATISTA será responsable del pago de los beneficios sociales de todo su personal correspondiente asignado para la ejecución del Servicio: seguros de salud, accidentes, indemnizaciones y/o pagos por vacaciones, siendo los porcentajes considerados como referenciales[...]

Se solicita a la Entidad confirmar que los porcentajes de los costos laborales sean distintos en caso de REMYPE."

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.12 Literal: 7.12.1 Página: 115

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que se aplicará lo establecido por la Ley correspondiente, de acuerdo al régimen laboral al que califique El Contratista como empresa.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 7.12.1 Leyes, Beneficios Sociales y Remuneraciones

Se precisa que se aplicará lo establecido por la Ley correspondiente, de acuerdo al régimen laboral al que califique El Contratista como empresa.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 158

Consulta/Observación:

"Referente a la Tabla de Etapas de ejecucion de servicio indica: Etapa de implementacion, 30 días.  
En el punto 7.5.1 ETAPA DE IMPLEMENTACION indica 60 días y en este cuadro 30 días para la etapa de implementación por lo que se solicita a la Entidad ampliar a 120 días para realizar una correcta integración."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.13 Literal: 7.13.2 Página: 124

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la consulta, por lo que se procederá a modificar el plazo contemplado para la etapa de implementación la misma que tendrá un plazo no mayor a sesenta (60) días calendarios

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

En la integración de bases, se procederá a modificar la Duración de la Etapa de Implementación de la Tabla de Etapas de ejecución del servicio quedando de la siguiente manera:

Etapa: Etapa de Implementación - Duración: No mayor a sesenta (60) días calendarios - Consideración: "..."

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 159

Consulta/Observación:

"Referente a Adelantos indica: SEDALIB S.A. no brindará ningún adelanto a EL CONTRATISTA. Debido a que en la etapa de implementación hay una gasto importante de implementación, se solicita a la Entidad, una vez terminado y posterior a la firma de contrato se incluya un monto único por concepto de implementación el cual se detallará en la propuesta económica. Este monto se sumará a el costo mensual del servicio en la primera factura."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.14 Literal: - Página: 124

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisará que la etapa de implementación del servicio no está considerada como una prestación accesorio, por lo que su costo deberá estar incluido al momento de la propuesta económica que se presentará mediante el ANEXO N° 6 "PRECIO DE LA OFERTA".

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 7.14 ADELANTOS

La etapa de implementación del servicio no está considerada como una prestación accesorio, por lo que su costo deberá estar incluido al momento de la propuesta económica que se presentará mediante el ANEXO N° 6 "PRECIO DE LA OFERTA".

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 160

**Consulta/Observación:**

"Referente a Subcontratacion indica: Queda terminantemente prohibida la subcontratación del personal clave y personal operativo que ejecute directamente las actividades de atención de Contact Center.  
Con la finalidad de garantizar una mayor participación de postores, se sugiere se acepte y permita la subcontratacion."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.15      **Literal:** -      **Página:** 125

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

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

No se acoge la consulta y se confirma que no se aceptará la subcontratación en el presente proceso de selección.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 161

Consulta/Observación:

"Referente a PROPIEDAD INTELECTUAL indica: La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluido sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas, respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio..

Se solicita a la entidad eliminar o cambiar este numeral ya que se trata de un servicio de alquiler y todos los componentes de Hardware y software siempre son de propiedad de EL CONTRATISTA. lo que es de propiedad de SEDALIB es la información que se pueda generar en las bases de datos y la información a almacenar para entregar a la entidad."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.17 Literal: - Página: 125

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que, se procederá a suprimir lo relacionado con el párrafo de propiedad intelectual; sin embargo, se debe tomar en cuenta la absolución n° 58.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 162

Consulta/Observación:

"Referente a MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL indica: Con relación a la grabación de pantallas, EL CONTRATISTA se obliga a mantener la referida grabación durante ocho meses, periodo dentro del cual SEDALIB S.A. podrá tener acceso a ellas en cualquier momento. Luego de este plazo EL CONTRATISTA no tendrá obligación de almacenar las grabaciones de pantalla que superen dicho período. Se sugiere a la Entidad crear un mecanismo de almacenamiento con la finalidad de guardar su información por mas tiempo."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.18 Literal: - Página: 126

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que Sedalib dispondrá de un mecanismo interno apropiado para el almacenamiento posterior al periodo en custodia de El Contratista.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 7.18 MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Se precisa que Sedalib dispondrá de un mecanismo interno apropiado para el almacenamiento posterior al periodo en custodia de El Contratista.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Consulta:** Nro. 163

**Consulta/Observación:**

"Referente a Procedimiento de Aplicación de Penalidades y Descuentos indica: SEDALIB S.A. aplicará lo que corresponde según el gráfico anterior.

Se solicita a la Entidad confirmar que en el caso que exista una avería masiva del servicio de agua potable y cualquier otra causa ajena al flujo regular de llamadas no previstas, EL CONTRATISTA utilizara ese sustento para realizar su descargo y no se considere como penalidad."

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.21.3      **Literal:** c      **Página:** 138

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que en el caso se suscite una avería masiva del servicio de agua potable o cualquier otra causa ajena al flujo regular de llamadas no previstas, las llamadas no atendidas como consecuencia de estos hechos que afecten a un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre mediante el sustento respectivo, que éstas superan la capacidad máxima contratada, de acuerdo a los procedimientos para los descargos, establecidos en los presentes Términos de Referencia. Se precisa que el término ¿Sustento¿, se refiere a que EL CONTRATISTA demuestre en su descargo, que no le asiste responsabilidad por la no ejecución de la actividad de acuerdo al procedimiento y plazos establecidos en los presentes términos de referencia y respecto al término ¿Sustento Suficiente¿ se refiere a que EL CONTRATISTA justifica en forma cuantitativa y cualitativa el levantamiento de la observación.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión en el numeral 7.21.3. Procedimiento de Aplicación de Penalidades y Descuentos

Se precisa que en el caso se suscite una avería masiva del servicio de agua potable o cualquier otra causa ajena al flujo regular de llamadas no previstas, las llamadas no atendidas como consecuencia de estos hechos que afecten a un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre mediante el sustento respectivo, que éstas superan la capacidad máxima contratada, de acuerdo a los procedimientos para los descargos, establecidos en los presentes Términos de Referencia.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 164

Consulta/Observación:

"Referente al Anexo 03 Metrado del servicio a contratar. Se solicita a la Entidad confirmar que en caso de que alguna actividad se pase del metrado detallado en el presente cuadro será facturado a SEDALIB."

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 8 Literal: anexo 3 Página: 148

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El sistema de contratación es a Suma Alzada, por lo que los metrados están establecidos y deben ser respetados.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 165

Consulta/Observación:

"Referente al SOBRE EL CANAL TELEFÓNICO indica: El sistema deberá permitir que el usuario interno gestione el caso generado en la bandeja de entrada de su consola. El sistema debe permitir que los usuarios internos trabajen en uno o más casos a la vez.

Se solicita a la Entidad confirmar si el perfil del usuario interno también deberá tener permiso de escritura en el sistema de contact center, ya que en textos anteriores se indicaba que los perfiles del personal de Sedalib eran para supervisión."

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 8 Literal: anexo 7 Página: 169

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Tal como se precisa en los TDR, en lo referido a los registros realizados en el Contact Center, SEDALIB S.A. solo tendrá perfil de supervisión.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 166

Consulta/Observación:

"Referente al SOBRE EL CANAL TELEFÓNICO indica: El sistema podrá permitir a los operadores de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual, resolver las consultas o requerimientos mediante la opción de un botón llamado "Resolver" utilizando un solo cliente. Esta opción podrá permitir a los agentes de atención encontrar las respuestas idóneas a las consultas dentro de la base de gestión de conocimientos (CSKM). Se solicita a la Entidad confirmar si se refiere a Utilizar base de conocimiento para identificar las palabras clave y resolver el caso."

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 8 Literal: anexo 7 Página: 169

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esta claramente establecido en el párrafo "Esta opción podrá permitir a los agentes de atención encontrar las respuestas idóneas a las consultas dentro de la base de gestión de conocimientos (CSKM)."

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 167

Consulta/Observación:

"Referente al SOBRE EL CANAL DE CHAT indica: La consola deberá permitir que el operador de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual y el usuario pueda llenar formularios juntos, campo por campo, incluso destacando áreas específicas del formulario.

Se solicita a la Entidad explicar a que se refiere con llenar los formularios juntos."

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 8 Literal: anexo 7 Página: 170

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se refiere a que el llenado de formularios podrá realizarse en coordinación conjunta, en tiempo real.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

Consulta: Nro. 168

Consulta/Observación:

"Referente al SOBRE EL CANAL DE REDES SOCIALES, se solicita a la Entidad que se considere como no responsabilidad del CONTRATISTA cuando alguna de las redes sociales deje de funcionar o suspenda su servicio por un determinado tiempo así mismo si desactiva los APIS de integración"

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 8 Literal: anexo 7 Página: 171

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta y se precisa que la caída de un canal de redes sociales por causas no atribuibles al contratista no se considerará como responsabilidad de El Contratista. Este hecho debe ser sustentado formalmente.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir la siguiente precisión los párrafos de "SOBRE EL CANAL DE REDES SOCIALES"

Se precisa que la caída de un canal de redes sociales por causas no atribuibles al contratista no se considerará como responsabilidad de El Contratista. Este hecho debe ser sustentado formalmente.



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Observación: Nro. 169**

**Consulta/Observación:**

"Referente a la experiencia del postor en la especialidad indica: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/16,697,979.42, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria durante 8 años anteriores a la fecha de presentación de ofertas que se computaran desde la fecha de la conformidad o emisión de comprobantes de pago, según corresponda.

Debido a que la facturación requerida es un monto alto y no permitirá la participación de empresas que brindan el servicio y cuentan con experiencia de años demostrada en sus servicios Se solicita a la Entidad aceptar el monto de la experiencia a S/ 6'000,000.00.

Se formula la presente consulta en virtud del Principio de Libertad de concurrencia, Igualdad de trato y Transparencia. Previsto en el artículo 2° incisos "a", "b" y "c" respectivamente de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificada mediante Decreto Legislativo N° 1341."

**Acápites de las bases : Sección:** Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** c      **Página:** 177

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

artículo 2° incisos "a", "b" y "c" respectivamente de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones

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

No se acoge la observación, dado que se considera que la experiencia requerida es la adecuada a efectos de abarcar empresas del rubro especializadas, siendo además que la facturación requerida está dentro de lo contemplado por ley "hasta 03 veces el valor estimado".

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Observación: Nro. 170**

**Consulta/Observación:**

"Referente a la experiencia del postor en la especialidad indica: Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de alquiler de plataformas de centros de atención telefónica y/o centros de contactos y/o servicios de instalación e implementación de plataformas para centros de contactos y/o mantenimiento de plataformas de centros de atención telefónica y/ o centro de contactos y/o atención telefónica de clientes a través de centros de atención telefónica y/o centros de contactos.

El presente proceso tiene como finalidad el servicio de un centro de atención de llamadas y dado que una central telefónica es un centro de atención de llamada tal como se detalla y forma parte también en el requerimiento del presente término de referencia. Cuando indica que la experiencia es válida para: "... y/o Servicio de instalación e implementación de plataformas para centros de contacto y/o mantenimiento de plataformas de centros de atención telefónica y/o centros de contacto y/o atención telefónica ... " Se solicita a la Entidad aceptar contrataciones por el Alquiler, venta, mantenimiento de Centrales telefónicas o centros de atención de llamadas telefónicas.

Se formula la presente consulta en virtud del Principio de Libertad de concurrencia, Igualdad de trato y Transparencia. Previsto en el artículo 2° incisos "a", "b" y "c" respectivamente de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificada mediante Decreto Legislativo N° 1341"

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Específico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** c    **Página:** 177

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

artículo 2° incisos "a", "b" y "c" respectivamente de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones

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

Se acoge la observación parcialmente, y se precisa que en virtud al Principio de Libertad de Concurrencia, en concordancia a la absolución de la consulta 42 se considera válido adicionar como servicios similares: Servicios de atención de Call Center y/o Atención al Cliente.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir los siguientes servicios similares en cuanto a la experiencia del postor en la especialidad.

Se precisa que en virtud al Principio de Libertad de Concurrencia, en concordancia a la absolución de la consulta 42 se considera válido adicionar como servicios similares: Servicios de atención de Call Center y/o Atención al Cliente.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20513391936	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:58:24

**Observación: Nro. 171**

**Consulta/Observación:**

"Referente a la experiencia del postor en la especialidad indica: La experiencia del postor en la especialidad se acreditara con copia de contratos u ordenes de servicios, y su respectuiva conformidad o constancia de prestacion o comprobantes de pago cuya cancelacion se acredite documental y fehacientemente con voucher de deposito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono , correspondiente a un maximo de 20 contrataciones.

Debido a que el monto solicitado en la experiencia es importante, se solicita a la Entidad aceptar mas de 20 contrataciones con la finalidad de acreditar la experiencia.

Se formula la presente consulta en virtud del Principio de Libertad de concurrencia, Igualdad de trato y Transparencia. Previsto en el artículo 2° incisos "a", "b" y "c" respectivametne de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificada mediante Decreto Legislativo N° 1341.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3.2    **Literal:** c    **Página:** 177

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

artículo 2° incisos "a", "b" y "c" respectivametne de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones

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

No se acoge la observación.

Al respecto, se precisa que las BASES ESTANDAR APROBADAS POR EL ORGANISMO SUPERVISOR DEL ESTADO (OSCE) MEDIANTE DIRECTIVA N°001-2019-OSCE/CD INDICA QUE LA EXPERIENCIA ACREDITADA SERA HASTA POR UN MAXIMO DE VEINTE CONTRATACIONES, Y EN CASO DE PRESENTAR VARIOS COMPROBANTES DE PAGO PARA ACREDITAR UNA SOLA CONTRATACION SE DEBE ACREDITAR QUE CORRESPONDEN A DICHA CONTRATACION, DE LO CONTRARIO, SE ASUMIRIA QUE SON CONTRATACIONES INDEPENDIENTES Y TAMBIEN SE CONSIDERAN MAXIMO LAS 20 PRIMERAS CONTRATACIONES INDICADAS EN EL ANEXO N° 8

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

Consulta: Nro. 172

Consulta/Observación:

En relación a las actividades generales, se requiere establecer un Plan de Contingencia que abarque aspectos como la disponibilidad de personal, la infraestructura de comunicaciones del Contact Center, los equipos tecnológicos, los recursos técnicos y otros elementos. El objetivo es asegurar la continuidad en la prestación del servicio con los estándares de calidad necesarios, incluso ante situaciones imprevistas o eventos externos significativos. En este sentido, se necesita que la entidad aclare si las medidas de contingencia deben ser implementadas en el lugar propuesto por el contratista. Esto implica contar con una central telefónica de respaldo, sistemas eléctricos redundantes y una conexión de comunicaciones adicional para garantizar la operatividad del servicio en caso de contratiempos. Se solicita a la Entidad confirmar si la contingencia debe brindarse desde el local propuesto por el contratista, es decir, la central telefonica redundante, energia redundante, asi como enlace redundante.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: o) Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En concordancia con la consulta 84, se precisa que las contingencias deberán estar implementadas en los ambientes de trabajo de El Contratista sean estos físicos o virtuales, de modo que garanticen la ejecución normal 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 LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

**Consulta:** Nro. 173

**Consulta/Observación:**

En relación a la etapa de implementación, se requiere asegurarse de que las instalaciones operativas del contratista sean adecuadas. Estas instalaciones deben estar diseñadas estratégicamente para alojar tanto al personal como al equipamiento necesario, siguiendo las pautas proporcionadas por el INDECI y la Ley N° 29664. Se necesita confirmación por parte de la entidad si esto implica que el lugar en cuestión debe tener las licencias de funcionamiento correspondientes otorgadas por la Municipalidad, en cumplimiento con lo establecido en la Ley N° 29664

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.1.      **Literal:** 1      **Página:** 37

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

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

Se precisa que el área debe ser proporcional a las personas que van a trabajar de acuerdo a las leyes de distanciamiento y aforo permitido, entre otros. Deberá contar con todas las licencias necesarias para su funcionamiento tal como se ha definido en los TDR.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

**Consulta:** Nro. 174

**Consulta/Observación:**

Hablando sobre la etapa de implementación, se menciona que es importante verificar el personal necesario. El contratista deberá proporcionar un archivo con la información de su equipo, incluyendo los currículos de las personas requeridas. Esto debe incluir sus nombres, números de identificación y direcciones. Se necesita confirmación por parte de la entidad si esta documentación debe ser entregada antes de firmar el acta de conformidad.

Se solicita a la Entidad confirmar si Esta documentación deberá ser presentada previo a la suscripción del acta de conformidad.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.1.      **Literal:** 4      **Página:** 37

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

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

Se debe dar cumplimiento a todas las exigencias a fin de que se pueda proceder con la suscripción del acta de conformidad.

Los Términos de referencia indican "Durante la inspección, el SUPERVISOR DE EL CONTRATISTA y SUPERVISOR DE SERVICIOS COMERCIALES DE SEDALIB S.A. suscribirán un Acta de Inspección y Conformidad, en la que se verificará el cumplimiento de las exigencias mínimas para dar inicio a la prestación del servicio en la Etapa de Ejecución.".

Entre estas exigencias se encuentra claramente definida la presentación de los documentos indicados.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

Consulta: Nro. 175

Consulta/Observación:

Hablando sobre la Plataforma de Contact Center, se espera que FONOLIB pueda manejar hasta un máximo de cincuenta (50) llamadas al mismo tiempo. Esto se logrará a través de un enlace principal único proporcionado por EL CONTRATISTA, el cual debe garantizar esta capacidad para atender llamadas entrantes. Además, EL CONTRATISTA debe planificar el crecimiento del servicio, considerando veinte (20) canales adicionales a partir del día 548 desde el inicio de la Etapa de Ejecución del servicio. En cuanto al servicio de llamadas salientes, es responsabilidad de EL CONTRATISTA ejecutarlo y programarlo, cumpliendo con los requisitos establecidos en este servicio y adaptando sus recursos para lograr la efectividad en sus campañas. Se necesita aclaración por parte de la entidad en cuanto a la cantidad de canales necesarios para el enlace principal. Por ello, ¿La entidad está buscando 30 o 50 canales en este caso?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.2 Literal: e Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa se tratan de 20 canales adicionales a los 50 para las llamadas que se estiman que Fonolib maneje en simultaneos.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

**Consulta:** Nro. 176

**Consulta/Observación:**

Hablando sobre la Plataforma de Contact Center, se menciona la presencia de un sistema automatizado para realizar llamadas telefónicas. Este sistema, a través de dispositivos de marcación automática, contacta a los números de teléfono de los clientes siguiendo diferentes formas: anticipada, gradual y predictiva. Una vez que el sistema identifica que hay una persona al otro lado de la línea, la llamada se transfiere a un operador. Se necesita confirmación por parte de la entidad si se está solicitando un sistema que incluya las modalidades de marcación anticipada, gradual y predictiva, además de la capacidad de detectar voces.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7.5.2.2      Literal: 9      Página: 43

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

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

Los TDR señalan se trata de un sistema de generación automática de llamadas telefónicas, cuya función es la marcación automatizada a través de discadores de números de teléfono de los clientes bajo las modalidades Previa, Progresiva y Predictiva; para luego transferir la llamada a un operador, una vez que el sistema detecta la respuesta de una persona del otro lado de la línea.

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

null



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

**Consulta:** Nro. 177

**Consulta/Observación:**

Hablando sobre la Plataforma de Contact Center, se establece que EL CONTRATISTA deberá permitir la conexión de al menos tres (03) teléfonos IP al personal de supervisión de SEDALIB S.A. Estos teléfonos se ubicarán en las instalaciones de SEDALIB S.A. y se conectarán al Contact Center a través de una conexión especial. Se entiende que SEDALIB tiene ubicaciones tanto en su sede central como en ubicaciones remotas, y dado que la Contratista tiene acceso a nuestra red central a través de su conexión IP, se espera que los teléfonos se enlacen solo con las ubicaciones de SEDALIB S.A. Se necesita confirmación de la entidad sobre si los teléfonos pueden ser virtuales o físicos. En caso de que se prefieran teléfonos virtuales, se espera que SEDALIB proporcione las computadoras necesarias para instalar el software correspondiente.

Se solicita a la Entidad confirmar si los equipos telefonicos podran ser Vituales o fisicos en el caso sean virtuales SEDALIB brindara la PC para instalara dicho software.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.5.2.2      **Literal:** 30      **Página:** 46

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

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

Se acoge la consulta y se precisa que se tratan de ANEXOS FÍSICOS.

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

En la integración de bases se procederá a incluir lo siguiente en el numeral 30. del literal j) del numeral 7.5.2.2. Plataforma de Contact Center

Se precisa que los teléfonos IP son equipos físicos destinados para el personal de supervisión de Sedalib y por cada agencia según las cantidades indicadas..

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

**Consulta:** Nro. 178

**Consulta/Observación:**

Hablando sobre la Plataforma de Contact Center, se menciona que en relación al formulario web, este debe tener la capacidad de ser personalizado en su diseño. La personalización implica agregar diferentes elementos según lo propuesto por SEDALIB S.A. Se necesita confirmación por parte de la entidad si se espera que la personalización del diseño del formulario web, propuesto por el contratista, sea capaz de cumplir con todas las necesidades del cliente. En este caso, SEDALIB es quien proporcionará las pautas para el diseño.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7.5.2.2      Literal: 36      Página: 48

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

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

Según se indica en los TDR, el formulario web, debe tener la capacidad de personalizar su diseño, con diferentes elementos a propuesta de SEDALIB S.A.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

Consulta: Nro. 179

Consulta/Observación:

Hablando sobre la Atención Telefónica a Clientes (Servicio Inbound), se establece que los Operadores de Contact Center usarán un software específico que forma parte de la plataforma del Contact Center. Este software mostrará en la pantalla de sus computadoras personales, mediante una ventana emergente, los datos identificativos del cliente así como su historial previo antes de hablar con el operador. Esta función permite que los datos visuales y la voz coincidan al mismo tiempo. El software también permitirá al operador categorizar y registrar el motivo de la llamada junto con notas importantes, lo que es valioso para analizar la calidad del servicio. Se necesita confirmación por parte de la entidad de que solo estos datos serán manejados en el módulo del Contact Center, mientras que los demás datos se tratarán en las aplicaciones de SEDALIB.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3 Literal: A Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los datos que se registran en el contact Center serán aquellos que permitan identificar al cliente, así como obtener el historial del mismo. El detalle de la información que de inicio a un procedimiento, en este marco de trabajo, se trabajara en la etapa de implementación, y de requerirse se harán las adecuaciones necesarias como parte de dicha etapa, a fin de integrar con datos de los sistemas de Sedalib.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

Consulta: Nro. 180

Consulta/Observación:

Hablando sobre el Aplicativo Móvil (disponible para IOS y Android), se menciona que a través de esta aplicación, los usuarios pueden hacer consultas y solicitudes. Estas interacciones pueden ser atendidas de manera personalizada por agentes o a través de respuestas proporcionadas por robots. Se necesita confirmación por parte de la entidad sobre si ya cuentan con los aplicativos móviles y si en este caso solo se requiere instalar el robot para manejar estas interacciones.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.5.2.3. Literal: F Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que SEDALIB S.A. no cuenta actualmente con los aplicativos móviles, debiendo ser implementado como parte de la solución requerida.

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

En la integración de bases se procederá a incluir la siguiente aclaración en el literal F) APLICATIVO MÓVIL (PARA IOS Y ANDROID)

Se aclara que SEDALIB S.A. no cuenta actualmente con los aplicativos móviles, debiendo ser implementado como parte de la solución requerida.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

Consulta: Nro. 181

Consulta/Observación:

Hablando sobre la etapa de implementación, se informa que esta fase comienza con la firma del contrato, que puede ocurrir mediante el acuerdo de ambas partes. Esta fase no está considerada como parte del tiempo operativo del servicio y se espera que dure un máximo de sesenta (60) días. Durante este período, EL CONTRATISTA debe llevar a cabo la instalación, implementación y ajustes necesarios en la plataforma que permitirá el funcionamiento del Contact Center, de acuerdo a lo establecido en el servicio. Se solicita a SEDALIB que considere extender esta etapa de implementación a 150 días calendario, dado que hay integraciones con los sistemas internos de la entidad, y cada uno de estos procesos requiere tiempo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 7.5.1      Literal: -      Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta. Se precisa que los tiempos se encuentran debidamente establecidos no pudiendo extender los periodos ya determinados por las necesidades propias de la entidad en cuanto al cumplimiento de metas e indicadores propuestos.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

**Consulta:** Nro. 182

**Consulta/Observación:**

En relación a los requisitos de experiencia del proveedor, se establece que actualmente la experiencia se mide desde la obtención del Título Profesional. Siguiendo los principios de competencia libre, se pide a SEDALIB que considere ajustar este criterio y evaluar la experiencia desde el momento en que el proveedor comenzó a ejercer el cargo necesario. Esta modificación permitiría demostrar la experiencia solicitada de manera más relevante y se aclara que el título profesional o grado de bachiller no necesariamente debe tener un año de antigüedad. Por tanto, se sugiere eliminar la frase 'La experiencia se contabilizará a partir de la obtención del Título Profesional' y en su lugar aplicar el enfoque previamente mencionado

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7.11.2.1      **Literal:** a.2      **Página:** 111

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

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

Se precisa que en concordancia con la Absolución N° 182, el área usuaria en coordinación con el comité de selección, se procederá a suprimir que dicha experiencia sea contabilizada a partir de la obtención del Título Profesional; sin embargo, según el formato de BASES ESTÁNDAR aprobadas por el OSCE, esta experiencia no debe tener una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas y será contabilizada a partir del momento en que se comenzó a ejercer el cargo.

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

En la integración de bases se procederá a modificar todo lo relacionado a que la experiencia del personal clave sea contabilizada a partir de la obtención del Título Profesional, quedando de la siguiente manera:

¿ La experiencia se contabilizará a partir del momento en que se comenzó a ejercer el cargo, misma que no debe tener una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

Consulta: Nro. 183

Consulta/Observación:

En relación a la experiencia del postor en la especialidad, se establece que se debe acreditar una facturación acumulada equivalente a S/16,697,979.42 por la prestación de servicios similares al objeto de la convocatoria durante los 8 años previos a la presentación de ofertas. Esta experiencia se contabiliza desde la fecha de la conformidad o emisión de comprobantes de pago, según corresponda. Debido a que el monto de facturación requerido puede limitar la participación de empresas que tienen una experiencia significativa en el servicio a lo largo de varios años, se hace una solicitud a la entidad para considerar aceptar una facturación de experiencia de S/4,000,000.00. Esta consulta se realiza en línea con los principios de igualdad de oportunidades, imparcialidad y transparencia, como establece la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificada por el Decreto Legislativo N° 1341, en sus artículos 2° incisos "a", "b" y "c".

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c Página: 177

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la experiencia requerida indicada en los Términos de Referencia es la adecuada a efectos de abarcar empresas del rubro especializadas, siendo además que dicha facturación requerida está dentro de lo contemplado por ley "hasta 03 veces el valor estimado".

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

**Consulta:** Nro. 184

**Consulta/Observación:**

En relación a la experiencia requerida para el postor en la especialidad, se detallan los servicios considerados similares. Esto incluye alquiler de plataformas para centros de atención telefónica, instalación e implementación de dichas plataformas, mantenimiento de estas plataformas, así como la atención telefónica a través de centros de contacto. El propósito de este proceso es establecer un servicio de atención telefónica, y se destaca que una central telefónica encaja en esta definición, ya que también es un centro de atención de llamadas. Se solicita a la entidad que acepte la consideración de contratos relacionados con el alquiler, venta y mantenimiento de centrales telefónicas o centros de atención de llamadas telefónicas, en línea con la experiencia requerida. Esta consulta se realiza en conformidad con los principios de igualdad de oportunidades, justicia y transparencia, tal como se establece en la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificada por el Decreto Legislativo N° 1341, en sus artículos 2° incisos "a", "b" y "c".

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** c      **Página:** 177

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

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

Se precisa que en virtud al Principio de Libertad de Concurrencia, en concordancia a la absolución de la consulta 42 se considera válido adicionar como servicios similares: Servicios de atención de Call Center y/o Atención al Cliente.

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

En la integración de bases, se procederá a incluir como servicios similares a los siguientes en cuanto a la experiencia del postor en la especialidad

Se precisa que en virtud al Principio de Libertad de Concurrencia, en concordancia a la absolución de la consulta 42 se considera válido adicionar como servicios similares: Servicios de atención de Call Center y/o Atención al Cliente.



Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD

Nomenclatura : CP-SM-5-2023-SEDALIB SA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	23:35:45

Consulta: Nro. 185

Consulta/Observación:

En relación a la experiencia requerida del postor en la especialidad, se establece que esta experiencia debe ser respaldada con copias de contratos u órdenes de servicios, junto con evidencia de su cumplimiento y comprobantes de pago que demuestren el abono realizado. Estos comprobantes pueden ser vouchers de depósito, notas de abono, reportes de estado de cuenta u otros documentos emitidos por entidades financieras. Se permite presentar evidencia de un máximo de 20 contrataciones para demostrar la experiencia. Dado que el monto de experiencia requerido puede ser sustancial, se solicita a la entidad que considere aceptar un número mayor de contrataciones como prueba de la experiencia acumulada. Esta consulta se realiza en concordancia con los principios de igualdad de oportunidades, justicia y transparencia, establecidos en la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificado por el Decreto Legislativo N° 1341, en sus artículos 2° incisos "a", "b" y "c".

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c Página: 177

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, debido a que las BASES ESTANDAR APROBADAS POR EL ORGANISMO SUPERVISOR DEL ESTADO (OSCE) MEDIANTE DIRECTIVA N°001-2019-OSCE/CD INDICA QUE LA EXPERIENCIA ACREDITADA SERA HASTA POR UN MAXIMO DE VEINTE CONTRATACIONES, Y EN CASO DE PRESENTAR VARIOS COMPROBANTES DE PAGO PARA ACREDITAR UNA SOLA CONTRATACION SE DEBE ACREDITAR QUE CORRESPONDEN A DICHA CONTRATACION, DE LO CONTRARIO, SE ASUMIRIA QUE SON CONTRATACIONES INDEPENDIENTES Y TAMBIEN SE CONSIDERAN MAXIMO LAS 20 PRIMERAS CONTRATACIONES INDICADAS EN EL ANEXO N° 8

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

null