

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:41:40

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Consulta:

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

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los postores presentarán la documentación que se indica en el numeral 2.2.1 de las bases para la admisión de las ofertas.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20428698569	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío : 17:41:40

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

FORMA DE PAGO

Agradeceremos precisar e indicar la glosa con la cual se deberá facturar el presente servicio, a fin de considerar la información correcta en las facturas a emitir.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la glosa en la facturación debe considerar el nombre del servicio contratado y el periodo del servicio prestado.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20428698569	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío : 17:41:40

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

FORMA DE PAGO:

Solicitamos confirmar que, luego de transcurridos 03 meses sin que la entidad haya cancelado la contraprestación mensual correspondiente al servicio prestado por el contratista, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 71° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, modificado con Resolución de Consejo Directivo N° 96-2018-CD/OSIPTEL, el operador de telecomunicaciones podrá suspender el servicio por falta de pago, sin que ello implique la aplicación de penalidades y/o se forme parte, en caso de corresponder, del porcentaje de cumplimiento del nivel de servicio requerido.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello. Por tanto, no se confirma lo solicitado.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:41:40

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

FORMA DE PAGO:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual o fracción del mes dependiendo de la fecha de inicio y término del periodo contratado

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20428698569	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío : 17:41:40

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

FORMA DE PAGO:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual o fracción del mes dependiendo de la fecha de inicio y término del periodo contratado

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:41:40

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

FORMA DE PAGO:

Dice:

Informe ejecutivo del contratista, visado en cada hoja y enumerado, presentado dentro de los tres (3) días calendario de haber culminado el mes del servicio

solicitamos ampliar el tiempo a 05 días hábiles

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el plazo para la presentación del informe ejecutivo se ampliará a 5 días calendario, de haber culminado el mes de servicio. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:41:40

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

FORMA DE PAGO:

Dice:

Informe ejecutivo del contratista, visado en cada hoja y enumerado, presentado dentro de los tres (3) días calendario de haber culminado el mes del servicio

Solicitamos retirar el visado en cada hoja y la numeración.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que es necesario que el informe ejecutivo esté visado en cada hoja y enumerado. La presentación del informe ejecutivo se ampliará a 5 días calendario, de haber culminado el mes de servicio.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:41:40

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Dice:

El contratista remitirá dentro de Iso tres (3) días calendarios, de haber culminado el servicio, el informe ejecutivo visado en cada hoja y enumerado

Solicitamos ampliar el plazo de presentación a 05 días calendarios

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 13.2 **Literal:** - **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el plazo para la presentación del informe ejecutivo se ampliará a 5 días calendario, de haber culminado el mes de servicio. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:41:40

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Dice:

El contratista remitirá dentro de Iso tres (3) días calendarios, de haber culminado el servicio, el informe ejecutivo visado en cada hoja y enumerado

Solicitamos suprimir el requisito de que el informe Ejecutivo deba estar visado y enumerado

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 13.2 Literal: - **Página: 26**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que es necesario que el informe ejecutivo esté visado en cada hoja y enumerado

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20428698569	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío : 17:41:40

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

A. CAPACIDAD LEGAL

Habilitación

Contar con el permiso de operación del MTC como empresa prestadora de servicio de valor añadido de telecomunicaciones

Para el presente requerimiento, agradeceremos confirmar que será acreditado con la presentación de la copia del Certificado de Registro de Empresas Prestadoras de Servicios de Valor Añadido, emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y/o i) copia simple de la autorización emitida por el MTC para la prestación y/o explotación de los servicios de telefonía fija local y/o ii) copia simple de la autorización emitida por el MTC para la prestación y/o explotación servicios públicos portadores de larga distancia nacional e internacional y/o iii) copia del reporte publicado en la página web del MTC.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la acreditación será con copia del permiso de operación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones como empresa prestadora de servicio de valor añadido de telecomunicaciones

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:41:40

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establecen que "La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato", agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.3. del Capítulo II - Del Procedimiento de selección, de las Bases integradas.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el postor ganador de la Buena Pro sólo deberá presentar los documentos señalados en el numeral 2.4. del Capítulo II de las Bases

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:41:40

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

ANEXO 6

de acuerdo con lo indicado en el numeral 1.5 el presente proceso se rige bajo el sistema de SUMA ALZADA, de igual manera el formato del anexo 6 (ver pag. 49) es para la presentación de un SUMA ALZADA, pero en el numeral 3.1.5.40.a (ver pag. 22) indican que el postor deberá presentar en su propuesta el costo unitario de cada canal (línea) y agente, tanto para el incremento, como para la disminución de esto.

Teniendo en cuenta que el numeral 3.1.5.40.a (pag. 22) estaría contradiciendo lo establecido en el numeral 1.5 SISTEMA DE CONTRATACION (suma alzada, ver pag. 14) solicitamos al comité trasladar dicho requisito (numeral 3.1.5.40.a) para la etapa de firma de contrato, de lo contrario al existir una contradicción estaríamos frente a una posible NULIDAD del proceso

De admitir la solicitud se pide al comité que cambie el termino "postor" por "contratista"

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1.1 Literal: g **Página:** 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el procedimiento de selección se rige bajo el sistema de suma alzada; por lo que, lo solicitado en el literal a. del punto 40 del numeral 5 del Capítulo III de las Bases, se requerirá al postor ganador de la Buena Pro para la suscripción del Contrato. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:41:40

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Con la finalidad de promover una mayor pluralidad de postores solicitamos incluir como válido la experiencia en servicio de telefonía fija en general y/o servicio de telefonía fija a travez de líneas primarias y/o servicio de telefonía fija y/o servicio de líneas analógicas

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que sólo se considerará como servicios similares los señalados en el literal B del numeral 3.2 del Capítulo III de las Bases

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20428698569	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío : 17:41:40

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

GRABACIONES DE LLAMADAS

Dice:

El contratista deberá entregar las grabaciones Defensoria del Pueblo de forma mensual, adjunto la informe ejecutivo, en formato DVD, CD, BLURAY, USB u otros, dentro de los tres (3) días calendarios de haber culminado el el mes del servicio

Solicitamos confirmar que el termino "otros" incluye la presentación a través de medios digitales

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.10 Literal: f **Página: 24**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la entrega de las grabaciones será mediante los dispositivos físicos indicados en el literal f. del numeral 10 del Capítulo III de las Bases. El termino "otros" debe entenderse como el adicional "Link de descarga"

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:

Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, se considerará que las absoluciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la Entidad se limite a señalar en el Pliego frases como: "Ceñirse a lo establecido en las Bases", "El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento" entre otras. Es así que, en atención a lo señalado, solicitamos a la Entidad confirmar que todas las respuestas que brinde a las consultas y observaciones que efectúen los participantes se encontrarán debidamente sustentadas; siendo que el no cumplir con lo indicado anteriormente constituiría una vulneración a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podría devenir en una nulidad del procedimiento de selección.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** Cap 2 y 3 **Literal:** . **Página:** .

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

Directiva N° 001-2019-OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION debido que no se ha indicado; qué punto del capítulo 2 y 3 se ha observado para acogerla o absolverla. El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento, por lo que las respuestas a las consultas y observaciones de carácter técnico, son absueltas por dicha Área Usuaria, debidamente sustentadas. Y lo que corresponde al OEC, las respuestas serán fundamentadas, en la Ley y su Reglamento.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El contratista permitirá mensualmente la distribución flexible de la bolsa de minutos¿

Solicitamos a la entidad precisar a qué se refiere respecto a ¿permitirá mensualmente la distribución flexible de la bolsa de minutos¿ debido a que cuando se asigna una bolsa mensual de minutos por destino esta no puede ser redistribuida a otro destino, porque los precios por cada destino son diferentes, es decir la bolsa de minutos solicitada se asigna de forma permanente si desea realizar algún cambio se debe de realizar la adenda correspondiente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: G **Página: 25**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En caso, la Entidad requiera hacer una redistribución de la bolsa de minutos mensuales, se procederá de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento. Se precisa que se modificará los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El contratista permitirá la distribución flexibilidad de la bolsa de minutos adicionales¿

Solicitamos a la entidad precisar a qué se refiere respecto a ¿permitirá mensualmente la distribución flexible de la bolsa de minutos adicionales¿ debido a que no es posible realizar cambios de bolsas durante el ciclo de facturación, solo se puede consumir los minutos solicitados

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: J **Página: 26**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que al ser una bolsa adicional de minutos, la Entidad ha estimado una cantidad de minutos promedio anual distribuidos de acuerdo al tipo de llamadas recibidas; no obstante, el uso de los minutos adicionales será de acuerdo a la necesidad del servicio. Por tanto, la Entidad evaluará sus consumos y cuando sea necesario, gestionará la aprobación de prestación de la bolsa adicional de minutos, la cual será de acuerdo a la demanda de ese momento para cada tipo de llamadas recibidas, sin que eso afecte la cantidad total de minutos anuales.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Siendo que, el sistema de contratación es de suma alzada, aplicable cuando las cantidades, magnitudes y calidades de la prestación estén definidas en las especificaciones técnicas, y el postor formula su oferta por un monto fijo integral y por un determinado plazo.

Respecto a lo expuesto, solicitamos a la entidad suprimir lo requerido por el presente numeral.

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: K **Página: 26**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que lo solicitado en el literal k. del numeral 11 del Capítulo III de las Bases, se requerirá al postor ganador de la Buena Pro para la suscripción del Contrato. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20467534026	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío : 19:33:09

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que cualquier modificación en el contrato, serán materia de cotización y se formalizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado debiendo suscribirse la adenda correspondiente.

Ello en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: K **Página: 26**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las modificaciones al contrato se realizarán de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que las bosas adicionales solicitadas podrían variar dependiendo del uso que tenga la entidad, es decir podría excederse de dicha cantidad o no llegar a utilizarlos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 11 **Literal:** I **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la bolsa adicional podría variar de acuerdo a la necesidad del servicio.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Con el fin de fomentar la pluralidad de postores, solicitamos a la entidad adicionar la experiencia del postor los servicios de: telefonía fija y/o telefonía fija en general. Toda vez que los mimos se encuentran directamente relacionados con el servicio solicitado.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: . **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que sólo se considerará como servicios similares los señalados en el literal B del numeral 3.2 del Capítulo III de las Bases

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a las Bases, se observa que la Entidad establece que el plazo de ejecución se contabiliza a partir del día siguiente de la suscripción del acta de puesta en marcha". Al respecto, resulta importante tener en cuenta que desde el momento en que el Contratista active el servicio luego de la entrega, ya se encuentra brindando el servicio a favor de la Entidad, respecto del cual recibe el pago correspondiente por parte de la Entidad contratante; por lo que no resultaría lógico que el plazo de ejecución recién se contabilice con la suscripción de la referida acta.

En ese sentido, y con la finalidad de que exista una correcta contabilización del plazo de ejecución, solicitamos a la Entidad confirmar y aclarar que el plazo de ejecución del servicio se contabiliza a partir de la activación del servicio, fecha que estará precisada en el Acta de Inicio del Servicio correspondiente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 12 **Literal:** E **Página:** 26
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que lo solicitado en el literal e) del numeral 12 del Capítulo III de las Bases, el servicio tendrá una duración de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la puesta en marcha del servicio y también en esa misma fecha se suscribirá el acta de inicio del servicio. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad confirmar que aceptarán el ciclo de facturación asignado por el proveedor; asimismo, requerimos se precise que en caso el inicio del servicio se realice antes o después del ciclo asignado, se aceptará el prorrateo correspondiente, el cual se verá reflejado en el primer y último recibo del servicio contratado, sin modificar el importe total del mismo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 14 Literal: . **Página: 27**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual o fracción del mes dependiendo de la fecha de inicio y término del periodo contratado

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . **Página:** 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se garantizará al contratista las facilidades y accesos que correspondan, para los trabajos de implementación, configuración o instalación del servicio

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Observación: Nro. 25

Consulta/Observación:

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

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

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

Directiva N° 001-2019-OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, dado que al finalizar el numeral 2.2, ya se ha indicado en la nota advertencia que no se podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, "Requisitos de calificación" y "Factores de evaluación".

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Observación: Nro. 26

Consulta/Observación:

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

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.4 **Literal:** . **Página:** 16

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

Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, dado que al finalizar el numeral 2.4, ya se ha indicado en la nota importante que la Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.6 Literal: . **Página: 19**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir la factura correspondiente,

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el requerimiento de factura como comprobante de pago de los servicios objeto de contratación podrá ser reemplazado por la emisión del "Recibo de Servicios", considerando que este comprobante de pago es uno autorizado por la normativa vigente y cumple, por tanto, con todas las formalidades exigidas por SUNAT y por el OSIPTEL.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.6 Literal: . **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el comprobante de pago, es la factura en estado CREDITO, no se aceptará "Recibo de Servicios" ya que el recibo solo se emite para el suministro de agua y energía eléctrica. En caso de telecomunicaciones, sólo podrá ser emitido por aquellos que no incluyan servicios de telefonía fija o móvil, o servicios ofrecidos en forma empaquetada que consideren algún servicio telefónico.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 36 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el tiempo de atención no deberá ser mayor a (03) horas, contados a partir de la generación del ticket de atención y/u otro similar donde conste la fecha y hora del reporte de la avería. Se modificará los términos de referencia.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 36 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se aplicarán penalidades por averías no atribuibles al contratista, conforme lo señala el numeral 15 del capítulo III de las Bases

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

En el extremo señalado de las Bases se indica que "el POSTOR deberá presentar en su propuesta el costo unitario de cada canal (línea) y agente, tanto para el incremento, como para la disminución de estos.¿

Solicitamos a la entidad suprimir el presente literal debido a que este contiene información similar al requerido en literal g) del numeral 2.4.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: | **Página: 18**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que ambas solicitudes son diferentes aunque tengan cierta relación; por lo que, deben de presentarse para la suscripción del contrato por separado.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Observación: Nro. 32

Consulta/Observación:

En caso nuestra consulta anterior no sea acogida, solicitamos precisar que el costo unitario de cada canal (línea) y agente, tanto para el incremento, como para la disminución de estos será presentado por el postor ganador de la buena pro como parte de los requisitos para perfeccionar el contrato.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: I **Página: 18**

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

Artículos 16.2° y 02°, literal c) de la Ley de Contrataciones del Estado y 29.1° y 29.3° de su Regla

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, debido que los solicitado ya está considerado para la suscripción del contrato, en el literal i) del numeral 2.4 del capítulo II de las Bases.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

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

Sírvase confirmar que los documentos necesarios para tramitar la portabilidad deberán ser compartidos al postor al día siguiente de la firma, y precisar que para efectos de la portabilidad numérica que pudiera requerirse, la Entidad cumplirá las condiciones y requisitos establecidos en la Ley de Portabilidad Numérica - Ley N° 28999 (servicios de telefonía móvil), aplicable a todos los usuarios del servicio de telefonía móvil, y se sujetará a los plazos establecidos en la citada norma, para evitar contingencias en el plazo de activación de las líneas contratadas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 41 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la Entidad brindará los documentos necesarios para tramitar la portabilidad al postor ganador de la Buena Pro, y se procederá de acuerdo a Ley

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20467534026	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío : 19:33:09

Observación: Nro. 34

Consulta/Observación:

En el extremo señalado de las Bases se indica que la capacitación deberá ser de 4 sesiones con una duración de 1.5 horas cada una (es decir, 6 horas en total). Sin embargo, acto seguido se indica que el contratista deberá proporcionar la plataforma para las capacitaciones virtuales, hasta completar 10 horas lectivas, siendo que existiría información contradictoria respecto del número de horas requeridas para la capacitación, por lo que nos encontraríamos ante una vulneración expresa de lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad.

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

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10 **Literal:** H **Página:** 25

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

Artículos 16.2° y 02°, literal c) de la LCE y 29.1° y 29.3° de su Reglamento

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE LA OBSERVACIÓN, la cantidad total de horas lectivas son 6. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Observación: Nro. 35

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, el proveedor deberá brindar la tarifa por minuto, la misma que deberá ser presentada en la oferta, exigencia que contraviene la normativa de contrataciones del Estado.

Al respecto, se debe tener en consideración que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1.5 de las Bases Administrativas, el presente procedimiento de selección ha sido convocado bajo el sistema de contratación de suma alzada, en virtud del cual el postor oferta únicamente un monto fijo integral, no correspondiendo incluir precios distintos o adicionales.

Asimismo, esta información ya está siendo requerida en el literal h) del numeral 2.4 ¿requisitos para perfeccionar el contrato¿.

En ese sentido, a efectos de evitar la nulidad del presente procedimiento de selección, solicitamos a la Entidad confirmar que la tarifa por minuto será presentada por el postor ganador de la buena pro como parte de los requisitos para perfeccionar el contrato, para lo cual se deberá requerir dicha información en la sección correspondiente de las Bases.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: K Página: 26

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE LA OBSERVACION, el literal k. del numeral 11 del Capítulo III de las Bases, se requerirá al postor ganador de la Buena Pro para la suscripción del Contrato. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** CLAUSULA37 **Literal:** . **Página:** 37
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la Cláusula Décima Séptima de la proforma del contrato, ha sido definida de acuerdo a lo establecido por el OSCE en las bases estandar; y concordante con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la garantía de fiel cumplimiento requerida no será exigible en caso se presente alguna de las excepciones previstas en el artículo 152° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.4 **Literal:** A **Página:** 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la garantía de fiel cumplimiento requerida no será exigible para el caso de excepciones previstas en el artículo 152° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que en la Carta fianza de Garantía de fiel cumplimiento del contrato se utilizará la razón entidad: ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima, la nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: AS-SM-4-2024-ZRLIMA-1 , y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MOVIL PARA LA ZONA REGISTRAL N IX-SEDE LIMA

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: A **Página: 17**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, debido a que la razón social de la Entidad es Defensoria del Pueblo y la nomenclatura del proceso es Adjudicación Simplificada N° 004-2024-DP-Primera Convocatoria "Contratación de Servicio de Plataforma de Call Centre de la Linea Gratuita 0800 de la Defensoria del Pueblo en la Nube"

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Una vez finalizado el contrato, solicitamos a la Entidad precisar el plazo dentro del cual devolverá la garantía de fiel cumplimiento que haya sido presentada en cumplimiento del requerimiento indicado en las Bases

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: A Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que de corresponder; la devolución de la garantía de fiel cumplimiento, será posterior al otorgamiento de la última conformidad del servicio y se hará efectiva en un plazo proximo a la solicitud.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que el detalle de precios unitarios del precio ofertado será presentando en formato libre.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: G **Página: 17**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el detalle de precios unitarios del precio ofertado será presentando en formato libre

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que la mesa de partes virtual es <http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/> y que esta se usará para todas las gestiones o envío de documentación, entre otros que se requería en las presentes bases; debido a que cuando se intenta ingresar a la página <https://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/>

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . **Página: 19**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la mesa de partes virtual es: <http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/>

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

En las bases se indica: "Dicha documentación se debe presentar en Área de Gestión Documentaria y Archivo(...)"Solicitamos confirmar que la única documentación que estará a cargo del contratista a ser presentada será la de emitir el comprobante de pago correspondiente, siendo que el informe relativo a la conformidad del servicio deberán ser adjuntados al expediente de pago por la misma entidad no debiendo ser entregados por el contratista pues este no es quien los emite ni tampoco los tiene en su poder.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.6 Literal: . **Página: 19**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la documentación que corresponde presentar la contratista, no solo es el comprobante de pago sino también el Informe Ejecutivo, los cuales deberán presentarse a través del Área de Gestión Documentaria y Archivo, sito en Jr. Ucayali 394-398 (1er Piso) - Cercado de Lima y/o mediante mesa de partes virtual <http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/>

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad suprimir el ¿informe Ejecutivo del Contratista¿ como documento requerido para el pago, debido a que el contenido del mismo es impreciso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.6 **Literal:** . **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la presentación del informe ejecutivo es necesario para el trámite del pago, y su contenido se encuentra detallado en el numeral 13.2 del capítulo III de las Bases

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Considerando que el presente procedimiento de selección debe regirse bajo el principio de vigencia tecnológica, recogido en el literal g del artículo 2 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, según el cual los servicios deben reunir las condiciones de calidad y modernidad tecnológicas necesarias para cumplir con efectividad la finalidad pública, se solicita confirmar que no será necesario que los informes técnicos mensuales se presenten en CD ya que estos se encuentran obsoletos.

En ese sentido, solicitamos indicar que el único medio a través del cual el Contratista remitirá lo requerido en el presente numeral, será por correo electrónico o por la mesa de partes de la entidad. Solo se enviará por mesa de partes, mediante USB o similares, cuando no se pueda cargar la información por limitantes de capacidad de la mesa de partes virtual.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 10 **Literal:** . **Página:** 24
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la presentación del informe ejecutivo no será en CD; ya que de acuerdo al numeral 13.3 del capítulo III de las Bases su presentación puede ser a través del Área de Gestión Documentaria y Archivo o por la mesa de partes virtual.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20467534026	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío : 19:33:09

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que la capacitación se brindará posterior de iniciado el servicio. Ello para garantizar la supervisión constante por parte de la entidad y no superponer labores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10 **Literal:** H **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la capacitación deberá brindarse durante la primera semana de ejecución del servicio, de acuerdo a lo establecido en el literal h. del numeral 10 del capítulo III de las Bases

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que cualquier contratación de prestaciones adicionales, serán materia de cotización y se formalizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado debiendo suscribirse la adenda correspondiente.

Ello en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 40 **Página: 22**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las modificaciones al contrato se realizarán de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Informe ejecutivo del contratista solicitar ampliación a 7 días calendarios de haber culminado el ciclo de facturación

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.6 **Literal:** . **Página:** 19
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el plazo para la presentación del informe ejecutivo se ampliará a 5 días calendario, de haber culminado el mes de servicio. En tal sentido, el Area Usuaría modificará los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20467534026	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío : 19:33:09

Observación: Nro. 48

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que el número gratuito solo será presentado por el postor ganador de la buena pro como parte de los requisitos para perfeccionar el contrato, para lo cual se deberá requerir dicha información en la sección correspondiente de las Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 37 **Literal:** . **Página:** 22

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE LA OBSERVACION, en el literal 37 del numeral 5 del Capítulo III de las Bases, se requerirá solo al postor ganador de la Buena Pro para la suscripción del Contrato. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que la restricción es por destino en específico (llamadas locales, nacionales e internacionales) y no a un número determinado

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: D Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se refiere a las restricción o bloqueos de numeros telefónicos considerados como llamadas no deseadas o mal intencionadas.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Solicitar confirmar que las penalidades serán por ocurrencia, debido a que en lo descrito en las bases se menciona que será de esa manera, pero en la formula se aprecia que el concepto ¿H: cantidad de horas (exceso), de demora para Subsanan las averías¿.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la aplicación de penalidades será por ocurrencia; y para efecto de calcular el monto de la penalidad a aplicar en cada ocurrencia, se deberá determinar la cantidad de horas (exceso) de demora para solucionar la avería, adicionales a las 3 horas permitidas para su subsanación

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Solicitar confirmar que las penalidades serán por ocurrencia, debido a que en lo descrito en las bases se menciona que será de esa manera, pero en la formula se aprecia que el concepto ¿D: Días calendario de retraso¿.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 2 **Página: 27**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la aplicación de penalidades será por ocurrencia; y para efecto de calcular el monto de la penalidad a aplicar en cada ocurrencia, se deberá determinar la cantidad de días calendario (exceso) de retraso para presentar el informe ejecutivo mensual, adicionales al tiempo establecido para su presentación

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20467534026	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío : 19:33:09

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Solicitamos para pluralidad de postores que se pueda acreditar el monto acumulado adicionando la siguiente experiencia:

Servicios de Cloud en general, servicios deproject online professional y microsoft 365 standar, Servicio de infraestructura y plataforma en la nube (CLOUD COMPUTING) para el PGIRH, Servicio de infraestructura y plataforma en la nube, Servicio de Suscripcion a plataforma de correo en nube, Servicio Deproject online professional y microsoft 365 business standard, Servicios de Cloud (SaaS y/o IaaS), nuble publica, housing o colocation, data center, máquinas virtuales, servicios cloud varios, entre otros.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: . **Página: 29**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el monto acumulado también se podrán incluir los Servicios de Cloud en general, servicios deproject online professional y microsoft 365 standar, Servicio de infraestructura y plataforma en la nube (CLOUD COMPUTING) para el PGIRH, Servicio de infraestructura y plataforma en la nube, Servicio de Suscripcion a plataforma de correo en nube, Servicio Deproject online professional y microsoft 365 business standard, Servicios de Cloud (SaaS y/o IaaS), nuble publica, housing o colocation, data center, máquinas virtuales, servicios cloud varios, entre otros sólo se considerará como servicios similares los señalados en el literal B del numeral 3.2 del Capítulo III de las Bases. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Dice:

La entidad, requiere la contratación de un servicio para implementar e integrar los canales de telefonía en la nube y el soporte del correo electrónico, para la atención de sus ciudadanos.

Consulta:

Sírvase a confirmar la entidad, si solo integrará canal de voz y correo o consideran incluir otros canales de comunicación como redes sociales, plataformas SMS entre otros.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 1 **Página: 20**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para el presente procedimiento de selección sólo se está considerando los servicios de telefonía y correo electrónico

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Dice:
La entidad, requiere la contratación de un servicio para implementar e integrar los canales de telefonía en la nube y el soporte del correo electrónico, para la atención de sus ciudadanos.

Consulta:
Sírvese a indicar la entidad, la plataforma de correo electrónico que presenta

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 1 **Página: 20**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la plataforma que emplea la DP es bajo el entorno de zimbra, dominio: mail.defensoria.gob.pe

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

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Dice:

Las licencias requeridas para el presente servicio deben incluir 5 usuarios en total.

Consulta:

Sírvase a confirmar la entidad, si la cantidad de usuarios hace referencia a la cantidad de 05 agentes o 01 Supervisor + 04 agentes.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5 **Página: 20**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se requiere 5 usuarios: 4 agentes telefónicos y 1 supervisor

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Dice:

El proveedor deberá brindar la solución que permita o muestre la disponibilidad del servicio contratado.

Consulta:

Sírvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia a que la plataforma deberá contar con un panel de operador o panel de visualización del comportamiento del CallCenter (tráfico de las llamadas).

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 7 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la plataforma deberá contar con un panel de operador y panel de visualización que permita ver en tiempo real el comportamiento del Call Center

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Dice:

Las licencias deben incluir la gestión de la interacción con los canales que sean requeridos por la entidad.

Consulta:

La plataforma solicitada se basa en la interacción con dos canales de comunicación: el primer canal es voz sobre IP a través de una línea 0800 y canal de email; en base a ello, sírvase a confirmar la entidad que, la gestión de la plataforma sobre estos canales mencionados en caso la entidad requiera agregar canales adicionales como chatweb, redes sociales, SMS, entre otros; ello será previa evaluación técnica y bajo una adenda comercial.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** 10 **Página:** 21
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para el presente procedimiento de selección sólo se está considerando los servicios de telefonía y correo electrónico

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Dice:
La solución debe tener la capacidad de permitir integraciones con cualquier CRM dentro de la plataforma y con el Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo, a través de APIs.

Consulta:

Ante criterios de seguridad de la información se recomienda que las interacciones o traspaso de información entre plataformas sea de manera local, compartir a través de internet información sensible esta propenso a vulnerabilidades; en base a ello, sírvase a confirmar la entidad, si la plataforma de callcenter pueda ser brindada de manera onpremise y/o cloud.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** 11 **Página:** 21
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la plataforma debe ser brindada de manera cloud.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20467534026	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío : 19:33:09

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Dice:

La solución debe permitir tipificaciones customizadas.

Consulta:

Sírvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia a que la plataforma permita al agente crear pop up de formularios

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 12 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que hace referencia a que el panel de atención de los agentes se pueda seleccionar nuevos servicios creados de acuerdo a la necesidad para la atención al ciudadano que se está comunicando.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Dice:
La solución debe permitir la creación de tipificaciones, y que a su vez las mismas determinen la acción a seguir con el agente para la próxima interacción.

Consulta:

Sírvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia a que la plataforma permita al agente crear pop up de formularios.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** 14 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que hace referencia a que desde el panel de supervisor se puedan crear nuevos servicios a ser brindados por la Entidad

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Dice:

La solución debe permitir el agendamiento de interacciones a fin de dar seguimiento al agente.

Consulta:

Sírvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia a que la plataforma permita gestionar parámetros de calendario o hace referencia que presente fechas para el filtrado de información ante búsqueda sobre los registro o interacciones realizadas.

Acápites de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 5 **Literal:** 16 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que hace referencia a que presente fechas para el filtrado de información ante búsqueda sobre los registro o interacciones realizadas

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Dice:

La solución debe permitir el seguimiento y control en línea de la gestión del agente.

Consulta:

Sírvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia a que la plataforma deberá contar con un panel de operador o panel de visualización del comportamiento del CallCenter (tráfico de las llamadas).

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 18 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que hace referencia a que la plataforma deberá contar con un panel de operador y un panel de visualización del comportamiento del Call Center (tráfico de las llamadas)

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Dice:
La solución debe contar con un módulo de reportes que muestre el detalle de los casos atendidos por los agentes.

Consulta:
Sírvese a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia que los casos sean interpretados según las áreas de atención identificados a través del sistema IVR de la plataforma.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** 23 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que hace referencia a que la información del reporte solicitado, debe salir de la tipificación realizada por el agente telefónico de acuerdo al motivo de la atención del ciudadano

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Dice:

La solución debe contar con mecanismos de autenticación de agentes, como:

Usuario y contraseña

Captcha o mecanismo que mitigue los ataques de fuerza bruta o diccionario.

Consulta:

Sírvase a considerar la entidad como opcional el sub literal b.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** 26 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se mantiene esta característica, dado que se ha considerado este requerimiento por motivos de seguridad

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Dice:
La solución debe contar con un método que permita cerrar la sesión del agente ante un periodo máximo de 30 minutos de inactividad.

Consulta:
Sírvese a considerar la entidad como opcional, el cierre de sesión en caso de inactividad.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** 27 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se mantiene esta característica, dado que esta función se solicita para poder llevar el control de actividad de los agentes telefónicos; debido a que en ocasiones realizan teletrabajo

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20467534026	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío : 19:33:09

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Dice:
La solución debe contar con métodos de bloqueo manual de acceso a los agentes y ciudadanos por parte del supervisor.

Consulta:
Sírvese a considerar la entidad como opcional, el bloqueo manual de acceso de agentes.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** 28 **Página:** 21
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se mantiene esta característica, dado que esta función se solicita en caso existan llamadas mal intencionadas de los ciudadanos y de los agentes telefónicos que puedan dejar de laborar en la Entidad

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

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Dice:

"¿ no deberá ser mayor a treinta (30) minutos, contados a partir del momento de la notificación del área usuaria, y cuya solución de la debe ser brindada dentro de las tres (03) horas luego de ser reportada"

Consulta:

Con la finalidad de ofrecer un óptimo servicio y SLA se solicita a la entidad considerar los siguientes tiempos de atención:

El tiempo de respuesta será de treinta (30) minutos desde que la entidad comunica el incidente al contratista hasta la entrega del ticket de atención, en el cual se realizará los primeros descartes de la avería.

El tiempo de subsanación de avería será de cuatro (04) horas contabilizados después de la entrega del ticket de atención. El tiempo de subsanación de avería ante una degradación de servicio será de veinticuatro (24) horas contabilizados después de la entrega del ticket de atención, con la finalidad de brindar a la Entidad el motivo que generó la degradación por requerir un mayor análisis en toda la red del postor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** 36 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El tiempo de solución ante algún incidente reportado (avería), no deberá ser mayor a (03) horas, contados a partir de la generación del ticket de atención y/u otro similar donde conste la fecha y hora del reporte de la avería. Se adecuará los terminos de referencia.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Dice:

7. REPORTERIA DEL SERVICIO

f. Reportes públicos y privados

Satisfacción por NPS

Dashboard Builder

Etiquetas

Tipos y Subtipos

Full Screen y Auto Refresh (para Wall TVs)

Wait Time, Handle Time, Resp Time, Res Time

Estado de Agentes

Trace de Agentes

Consulta:

Sírvase a considerar la entidad como opcional, Full Screen y Auto Refresh (para wall TV)

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: F **Página: 23**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los reportes deben mantener esas características, de acuerdo a lo indicado en el numeral 7 de capítulo III de las Bases.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Dice:

d. PERFIL SOCIAL

Esta funcionalidad permite visualizar un perfil social de cada cliente integrando toda la información de los diferentes canales de comunicación por los cuales se comunicó un cliente

Consulta:

Sírvase a confirmar la entidad que, este punto hace referencia que la plataforma mediante la integración con CRM e interacción de información brinde a través de un formulario los datos del contacto.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 10 **Literal:** D **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que hace referencia a que la plataforma mediante la integración con CRM e interacción de información, se brinde a través de un formulario los datos del contacto.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Dice:

El contratista deberá entregar las grabaciones Defensoría del Pueblo de forma mensual, adjunto al informe ejecutivo, en formato DVD, CD, Bluray, USB u otros; dentro de los tres (03) días calendarios de haber culminado el mes del servicio.

Consulta:

Sírvase a confirmar la entidad que, las grabaciones de llamadas (audios serán responsabilidad de la entidad generar la descarga) ante ello lo que deberá entregar el contratista deberá ser la facturación mensual del consumo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** F **Literal:** VIÑETA 5 **Página:** 24
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la Entidad requiere las grabaciones de las llamadas, y su entrega será mediante los dispositivos físicos indicados en el literal f. del numeral 10 del Capítulo III de las Bases y será dentro de los 5 días calendarios de haber culminado el mes del servicio.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código : 20467534026	Fecha de envío : 18/06/2024
Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío : 19:33:09

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Dice:
Niveles de grabación
El servicio debe incluir la configuración de preatendedor con hasta 5 opciones (niveles de grabación), con derivación a agente o casilla para dejar mensaje. Configuración de ruteos dentro y fuera de hora.

Consulta:
Sírvese a confirmar la entidad que, la plataforma deberá soportar hasta máximo 5 opciones los cuales serán identificados según los audios o grabaciones que serán cargados al sistema.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: G Página: 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la plataforma deberá contar con hasta 5 opciones (niveles de grabación) los cuales serán identificados según los audios o grabaciones que serán cargados al sistema y proporcionados por la Entidad.

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

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Observación: Nro. 72

Consulta/Observación:

Con la finalidad de no incurrir en un direccionamiento, solicitamos a La Entidad ampliar el plazo de configuración y puesta en marcha del servicio a un total de NOVENTA (90) días calendarios, el cual se deberá contabilizar desde la firma del Contrato, toda vez que el plazo máximo establecido en los TDR de las Bases es de tan sólo TERINTA (30) días calendario, plazo que solamente puede ser cumplido por su proveedor actual. La Entidad no está teniendo en consideración para las actividades de implementación la obtención de licencias, autorizaciones o permisos ante el MINCU, MTC, Municipalidades u otras autoridades administrativas, siendo que, la emisión de las autorizaciones por parte de las Entidades correspondientes, podría tardar por lo menos 30 días hábiles (plazo que inclusive está sujeto a silencio administrativo negativo, según lo establecido en el artículo 38° del TUO de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General) de conformidad con lo dispuesto en las normas sobre la materia. (solo poner que el plazo puede ser cumplido por el prestador de servicio actual - direccionamiento)

En ese sentido, atendiendo a los principios de Libertad de concurrencia, Competencia y Eficacia y Eficiencia, recogidos en el artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, solicitamos se establezca el plazo de NOVENTA (90) días calendarios a partir del día siguiente de la firma del contrato para la implementación del servicio, con la finalidad de que la obtención de licencias y autorizaciones no supongan un obstáculo para que el contratista pueda llevar a cabo sus obligaciones contractuales, y que de este modo, no incurra en ningún tipo de incumplimiento en la realización de los trabajos de instalación requeridos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: A Página: 26

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

artículo 38° del TUO de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE LA OBSERVACIÓN, el plazo para la instalación, configuración y puesta en marcha del servicio será de 45 días calendario. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:33:09

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Dice:
El contratista remitirá dentro de los tres (03) días calendario, de haber culminado el mes de servicio, el Informe Ejecutivo visado en cada hoja y enumerado, para la Dirección de Atención al Pueblo (DAP), la misma que deberá contener como mínimo lo siguiente.

Consulta:

Bajo el principio libertad de concurrencia de la ley de contrataciones del Estado Peruano se solicita a la Entidad precisar en el TDR que el plazo máximo para entregar las grabaciones será de cinco (05) días calendarios, contabilizados desde el día siguiente de haber culminado el mes de servicio.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 13 **Literal:** 13.2 **Página:** 26
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El plazo de presentación del informe ejecutivo se ampliará a 5 días calendario, de haber culminado el mes de servicio. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:04:56

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Dice:

La solución debe tener la capacidad de permitir integraciones con cualquier CRM dentro de la plataforma y con el Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo, a través de APIs.

Se solicita a la entidad confirmar que las integraciones por CRM podrán ser Zendesk, Service Now, Salesforce, dynamics 365, ZOHO CRM. Asimismo, especificar el detalle de la integración por APIs requerido hacia el sistema SID.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11 Literal: - **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la entidad no utiliza actualmente ningún CRM. En cuanto al sistema de Información Defensorial(SID), la integración se realiza mediante un servicio WEB en JAVA 8.

El servicio debe recibir los datos de entrada como DNI, telefono y código de operación para luego buscar el DNI y realizar el registro en el formulario virtual.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:04:56

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Dice:

La solución debe permitir el agendamiento de interacciones a fin de dar seguimiento al agente.

Se solicita a la entidad confirmar que cuando indica el agendamiento de interacciones hace referencia a la función de Callback para devolver la llamada al ciudadano, o scheduled callback (Programar en web la hora en la que quisiera que se devuelva la llamada al ciudadano)

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.16 Literal: - **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que hace referencia a la función de Callback para devolver la llamada al ciudadano.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:04:56

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Dice:

La solución debe tener reportería personalizada.

Se solicita a la entidad confirmar que los tipos de reportes requeridos podrán ser reportes de llamadas, cola de llamadas, actividad de agentes, entre otros.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.17 Literal: - **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los tipos de reportes requeridos son los indicados en el numeral 7 del capítulo III de las Bases

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:04:56

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

Dice:

La solución debe permitir en el módulo de agente, la diferenciación de interacciones nuevas y atendidas.

Se solicita a la entidad confirmar que cuando indica interacciones nuevas y atendidas se refiere a el historial de interacciones NO atendidas, ejemplo: Llamadas (contestadas, abandonadas), buzón de voz, chat.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.22 Literal: - **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se refiere al historial de llamadas Atendidas y No atendidas

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:04:56

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

Dice:
La solución debe contar con un mecanismo de autenticación para comunicarse con componentes tales como: Servicios Web, Bases de datos y del Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo.

Se solicita a la entidad confirmar si el mecanismo de autenticación para la integración a estos componentes será a través de Javascript o API.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.25 Literal: - **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para la integración de la solución con el sistema de información defensorial, se debe de utilizar un servicio web desarrollado en java 8 el cual permitirá el registro de información directamente en la Base de datos. El servicio debe permitir la consulta a

RENIEC por el número de DNI digitado en la llamada y a continuación insertar la información en las tablas correspondientes.

En caso de no haber digitado el DNI, solo insertara el número de teléfono y la fecha de la llamada.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO
Nomenclatura : AS-SM-4-2024-DP-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	18/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:04:56

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

Dice:
La solución debe contar con un método que permita cerrar la sesión del agente ante un periodo máximo de 30 minutos de inactividad.

Se solicita a la entidad confirmar que el cierre de sesión del sistema se podrá ejecutar desde el directorio activo.

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.27 Literal: - **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el cierre de sesión del sistema se podrá ejecutar desde el directorio activo

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

null