

CONCURSO PUBLICO N° 005-2024-INDECOPI-1, “CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE”.































ACTA DE ADMISION, EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN DE OFERTAS

1. NÚMERO DE ACTA: 05
2. SOBRE LA INFORMACIÓN GENERAL:
En la ciudad de Lima, al 08 de noviembre de 2024, se reunieron los miembros del comité de selección designados mediante Formato N° 017-2024-OAF/INDECOPI de fecha 06 de setiembre de 2024, encargado de la preparación, conducción y realización del procedimiento de selección Concurso Público N° 005-2024-INDECOPI-1, cuyo objeto de convocatoria es la contratación del “CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE”.
3. SOBRE EL QUORUM Y LOS MIEMBROS PARTICIPANTES DE LA SESIÓN:
El quorum necesario que exige la normativa de contrataciones del Estado se logró con la presencia de los siguientes miembros:

Presidente	LUIS CARLOS ERAZO MOLINA	Titular		Dependencia:	UAB
		Suplente	X		
Primer Miembro	CLAUDEL HELDER DOMINGUEZ FERNANDEZ	Titular	X	Dependencia:	OTI
		Suplente			
Segundo Miembro	KAREN D'YANNE MUÑOZ GUEVARA	Titular	X	Dependencia:	OTI
		Suplente			

El presidente Titular Carlos Eduardo Villacorta Paredes, se encuentra con descanso medico por lo que será reemplazado por su suplente Luis Carlos Erazo Molina

4. SOBRE EL DETALLE DE LOS PARTICIPANTES
De acuerdo con el cronograma establecido en el procedimiento de selección, publicado en el SEACE, se registraron 10 participantes, los cuales son:

Nro.	Tipo proveedor	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Fecha de registro en el procedimiento	Estado	Advertencia	Fecha de registro	Usuario de Registro	Acciones
1	Proveedor con RUC	20392694651	H & V EDIFICACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - H & V EDIFICACIONES S.A.C.	16/09/2024	Válido		16/09/2024	20392694651	  
2	Proveedor con RUC	20504747981	BELLTECH PERU SAC	15/09/2024	Válido		15/09/2024	20504747981	  
3	Proveedor con RUC	20516166691	INFOBOX LATINOAMERICA S.A.C.	27/10/2024	Válido		27/10/2024	20516166691	  
4	Proveedor con RUC	20543312232	NOVENTIQ INTERNATIONAL PERU S.A.C.	27/09/2024	Válido		27/09/2024	20543312232	  
5	Proveedor con RUC	20554345493	ITSTK PERU S.A.C.	09/10/2024	Válido		09/10/2024	20554345493	  
6	Proveedor con RUC	20600007174	CONTROLES EMPRESARIALES PERU S.A.C. - COEM SAC	30/09/2024	Válido		30/09/2024	20600007174	  
7	Proveedor con RUC	20601858615	AGGITY PERU S.A.C.	17/09/2024	Válido		17/09/2024	20601858615	  
8	Proveedor con RUC	20602207162	INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.	16/09/2024	Válido		16/09/2024	20602207162	  
9	Proveedor con RUC	20603068387	EFFECTIVA BPO S.A.C.	14/09/2024	Válido		14/09/2024	20603068387	  
10	Proveedor con RUC	20607396516	COMERCIO E INVERSIONES ANCCAS S.A.C.	27/10/2024	Válido		27/10/2024	20607396516	  

10 registros encontrados, mostrando 10 registro(s), de 1 a 10. Página 1 / 1.

5. **SOBRE EL DETALLE DE LOS POSTORES**

En el día y hora establecida en el calendario del procedimiento de selección, presentaron ofertas de forma electrónica a través del SEACE, dos (02) postores, según detalle:

Nro. ítem		Descripción del ítem		
RUC / Código	Nombre o Razón Social		Fecha Presentación	Hora Presentación
1	SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE			
20504747981	BELLTECH PERU SAC		30/10/2024	21:52:47
20602207162	INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.		30/10/2024	23:40:09

Dentro de la fecha prevista para la evaluación y calificación de ofertas en el cronograma del procedimiento, el Comité de selección realiza la apertura de ofertas de manera electrónica a través del SEACE (descarga de la información de las ofertas), por lo que procede con la revisión de las ofertas, a fin de verificar la presentación de los documentos requeridos y determinar si las mismas responden a las características y/o requisitos y condiciones de las especificaciones técnicas previstos en las bases integradas.

6. **REVISION DE DOCUMENTOS PARA ADMISION DE OFERTAS**

Con Memorándum N° 003-2024/CS-CP-005-2024-INDECOPI de fecha 05 de noviembre de 2024 se solicitó a la Oficina de Tecnología de la Información la revisión de los documentos para la admisión de ofertas (literal e) y f) de las Bases Integradas) del presente procedimiento de selección.

Mediante Memorándum N° 0918-2024-OTI, de fecha 07 de noviembre de 2024, la Oficina de Tecnología de la Información remite la validación de los documentos para la admisión de ofertas manifestando que si cumple con lo solicitado.

7. **RESULTADOS DE LA ADMISIÓN DE OFERTA**

De la revisión efectuada a las ofertas se obtuvieron los resultados de acuerdo con el detalle que se muestra en el **ANEXO N° 01 - DOCUMENTACIÓN DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA**, que forma parte de la presente acta.

N°	RUC / Código	Nombre o Razón Social	Resultado de la admisión
1	20504747981	BELLTECH PERU SAC	ADMITIDA
2	20602207162	INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.	ADMITIDA

8. **SOBRE LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

Acto seguido, se continuó con la evaluación de las oferta admitidas y válidas. Los resultados se muestran en el **ANEXO N° 02 - EVALUACIÓN DE OFERTAS**, que forma parte de la presente acta.

Orden Prelación Nro.	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Precio de la Oferta (S/)
1	20602207162	INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.	985,000.00
2	20504747981	BELLTECH PERU SAC	2,754,000.00

PUNTAJES Y ORDEN DE PRELACIÓN DE LAS OFERTAS

N°	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Valor Estimado (S/)	Precio de la Oferta (S/)	Puntaje	Orden de Prelación
1	20602207162	INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.	2'160,000.00	985,000.00	100.00	1
2	20504747981	BELLTECH PERU SAC		2,754,000.00	35.77	2

9. DETALLE DE LA CALIFICACIÓN DE OFERTAS

De conformidad con el artículo 75 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado¹, se procedió con la calificación de los postores que obtuvieron el primer y segundo lugar, según orden de prelación, hasta identificar dos (2) postores que cumplan con los requisitos de calificación.

Los resultados de la calificación se muestran en el **ANEXO N° 03 - DOCUMENTACIÓN PARA ACREDITAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**, que forma parte de la presente acta.

N°	Nombre o Razón Social	N° Orden de Prelación	Experiencia del Personal Clave	Experiencia del postor en la especialidad	Resultado de calificación
1	INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.	1	CUMPLE	CUMPLE	OFERTA CALIFICADA
2	BELLTECH PERU SAC	2	CUMPLE	CUMPLE	OFERTA CALIFICADA

10. SOLICITUD DE ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisó las ofertas económicas de los postores que cumplen con los requisitos de calificación establecidos en las bases integradas, esto es, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68.1 y 68.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, por lo que se solicitará al postor de la oferta más baja (**INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.**) la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de su oferta dándole un plazo de 02 días hábiles.,

11. ACUERDO ADOPTADO

Los integrantes del Comité de Selección acuerdan por unanimidad, solicitar los elementos constitutivos al postor **INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.** por presentar su oferta económica por debajo del valor referencial dándosele plazo de 02 días hábiles lo cual se posterga el proceso hasta el miércoles 13 de noviembre de 2024.

No habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la sesión, firmándose la presente acta en señal de aceptación y conformidad.

¹ El artículo 75 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Señala:

75.1. Luego de culminada la evaluación, el comité de selección califica a los postores que obtuvieron el primer y segundo lugar, según el orden de prelación, verificando que cumplan con los requisitos de calificación especificados en las bases. La oferta del postor que no cumpla con los requisitos de calificación es descalificada.



Firmado digitalmente por
DOMINGUEZ FERNANDEZ Claudel
Helder FAU 20133840533 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 08.11.2024 18:07:15 -05:00

**CLAUDEL HELDER DOMINGUEZ
FERNANDEZ**
Primer miembro titular



Firmado digitalmente por ERAZO
MOLINA Luis Carlos FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08.11.2024 17:20:44 -05:00

LUIS CARLOS ERAZO MOLINA
Presidente suplente



Firmado digitalmente por MUÑOZ
GUEVARA karen Dyanne FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08.11.2024 17:33:40 -05:00

KAREN MUÑOZ GUEVARA
Segundo miembro titular

ANEXO N° 01 - DOCUMENTACIÓN DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA
CONCURSO PUBLICO N° 005-2024-INDECOPI

OBJETO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

DOCUMENTOS PARA LA ADMISIÓN DE LA OFERTA		POSTORES			
		INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.		BELLTECH PERU SAC	
		CUMPLE / NO CUMPLE	DETALLE	CUMPLE / NO CUMPLE	DETALLE
a)	Declaración jurada de datos del postor. (Anexo N° 1)	CUMPLE	FOLIO 05	CUMPLE	FOLIO 05
b)	Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta: De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad. Dicho documento será verificado por el PIDE.	CUMPLE	FOLIO 07 AL 11	CUMPLE	FOLIO 06 AL 08
c)	Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (Anexo N° 2)	CUMPLE	FOLIO 12	CUMPLE	FOLIO 09
d)	Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (Anexo N° 3)	CUMPLE	FOLIO 13	CUMPLE	FOLIO 10
e)	De acuerdo al numeral 2 del anexo 1 de los términos de referencia, la solución propuesta debe estar basada sobre una infraestructura en la nube que posea alguna de las certificaciones bajo la norma ISO 27001 o ISO 27017 o ISO 27018, relevantes a la zona o región desde donde se provee el servicio. Para acreditarlo, el postor deberá presentar en su oferta copia simple de la certificación requerida la cual debe estar vigente.	CUMPLE		CUMPLE	
f)	Dentro del marco normativo de la LPDP, el postor debe brindar información detallada sobre todas las ubicaciones en las que se almacenan y procesan los datos y dónde gestionan el servicio. Para ello, deberá presentar en su oferta, una carta del fabricante del software con la información solicitada.	CUMPLE		CUMPLE	
g)	Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (Anexo N° 4)	CUMPLE	FOLIO 23	CUMPLE	FOLIO 027
h)	Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio, así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones (Anexo N° 5)	NO CORRESPONDE		NO CORRESPONDE	
i)	El precio de la oferta en SOLES . Adjuntar obligatoriamente el (Anexo N° 6) .	CUMPLE	FOLIO 25	CUMPLE	FOLIO 028
RESULTADO		OFERTA ADMITIDA		OFERTA ADMITIDA	
OBSERVACIÓN					

*ANEXO N° 02 - EVALUACIÓN DE OFERTAS/EXPRESIÓN DE INTERÉS

CONCURSO PUBLICO N° 005-2024-INDECOPI

OBJETO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

FACTORES DE EVALUACIÓN	VALOR ESTIMADO	PUNTAJE MAXIMO	POSTORES			
			INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.		BELLTECH PERU SAC	
			MONTO OFERTADO	PUNTAJE OBTENIDO	MONTO OFERTADO	PUNTAJE OBTENIDO
La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $Pi = \frac{Om}{Oi} \times PMP$ Oi = Oferta Pi = Puntaje de la oferta a evaluar Oi = Precio i Om = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio	S/ 2,160,000.00	100	S/ 985,000.00	100.00	S/ 2,754,000.00	35.77
PUNTAJE			100.00		35.77	
MYPE			NO		NO	
BONIFICACION MYPE (5%)			100.00		35.77	
ORDEN DE PRELACION (DE CORRESPONDER)			1		2	
OBSERVACIONES					SUPERA EL VALOR ESTIMADO	

ANEXO N° 03 - DOCUMENTACIÓN DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA
CONCURSO PUBLICO N° 005-2024-INDECOPI

OBJETO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE

DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LOS REQUISITOS DE CALIFICACIÓN		POSTORES			
		INNOVA INFORMATION TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS S.A.C.		BELLTECH PERU SAC	
		CUMPLE / NO CUMPLE	DETALLE	CUMPLE / NO CUMPLE	DETALLE
B.1.1	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE				
<p>ESPECIALISTA EN CENTRO DE CONTACTO (Dos 02)</p> <p><u>Requisitos:</u> Tres (03) años de experiencia mínima en la ejecución instalación, configuración, puesta en producción y/o soporte técnico de soluciones de centro de contacto, para cada personal requerido.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto</p>		CUMPLE	<p>ESPECIALISTA EN CENTRO DE CONTACTO (Dos 02)</p> <p>JHON BENEDIK ALBERTH HUAMAN UMERES Experiencia del 31/05/2021 hasta 29/10/2024 (Mas de 03 años)</p> <p>ROY FRANCISCO RODRIGUEZ RAMOS Experiencia del 01/03/2020 hasta 29/10/2024 (Mas de 03 años)</p> <p>FOLIO 28 y 29</p>	CUMPLE	<p>ESPECIALISTA EN CENTRO DE CONTACTO (Dos 02)</p> <p>PADILLA VEGA CINDY VICTORIA Experiencia del 01/09/2019 hasta 29/10/2024 (Mas de 03 años)</p> <p>GONZALES GARCIA FRANCISCO JONATAN Experiencia del 18/01/2021 hasta 29/10/2024 (Mas de 03 años)</p> <p>FOLIO 30 Y 31</p>
B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD				
<p><u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500 000,00 (quinientos mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes Servicios de mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo o soporte o actualización o implementación o puesta en producción o garantías o extensión de garantías o renovación de garantías o suscripciones: en centros de contacto o call center o centrales telefónicas.</p> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con vóucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago14, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad de acuerdo con las bases estándar.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados</p>		CUMPLE	<p>Experiencia mas de S/ 500 000,00 (quinientos mil con 00/100 soles)</p> <p>Folios 31 AL 58</p>	CUMPLE	<p>Experiencia mas de S/ 500 000,00 (quinientos mil con 00/100 soles)</p> <p>Folios 32 AL 161</p>
RESULTADO		OFERTA CALIFICADA		OFERTA CALIFICADA	
OBSERVACIONES					
ORDEN DE PRELACIÓN		1		2	