

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta: Nro. 1**

### **Consulta/Observación:**

Confirmar si se requiere solamente la contratación de las licencias de contact center en la nube, o la tercerización del servicio de atención (Licencias de contact center + infraestructura + personas).

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** III      **Literal:** 3      **Página:** 20

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

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

El servicio a contratar es de una PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE, el mismo que consiste en 14,500 minutos mensuales de tráfico de llamadas entrantes a 5 canales en simultáneo (cuatro 4 para atención y uno 1 en espera), cuyas características se encuentran indicadas en 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-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Confirmar si el costo de la línea 0800 seguirá siendo asumida por la Defensoría del Pueblo considerando a su cargo el pago de la renta mensual + el costo del tráfico revertido.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** III    **Literal:** 3    **Página:** 20

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

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

El costo de la línea 0800 es revertido tal como se indica en los términos de referencia de las bases (numeral 11: El servicio telefónico de cobro revertido)

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Confirmar cual es el CRM con el que cuenta la Defensoría del Pueblo y que mecanismos de integración soporta. Confirmar además si La defensoría cuenta ya con este CRM o si desea que el proveedor lo provea.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: III      Literal: 3      **Página:** 20

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

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

La Defensoría cuenta con un desarrollo propio y no es un CRM sino un sistema de información propio

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20414989277	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:44

**Consulta:** Nro. 4

**Consulta/Observación:**

Confirmar si los Webservices de la Defensoría son de tipo SOAP o REST y si están publicados de manera Interna o Pública (Internet).

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** III      **Literal:** 3      **Página:** 21

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

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

Son tipo REST y publicados internamente. Uno para la recepción del número telefónico entrante y el otro para la consulta del número del DNI en caso que el llamante lo haya proporcionado.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Compartir más información sobre lo que se espera como ¿PERFIL SOCIAL¿ (pág. 24).

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** III

**Literal:** 3

**Página:** 24

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

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

Se confirma que 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.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Confirmar cual es la característica que debe cumplir las PCs del servicio para que las aplicaciones de la Defensoría funcionen correctamente.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** III

**Literal:** 3

**Página:** 20

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

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

No se confirma. Ya que el servicio a contratar es de una PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE, por lo que no se requiere PCs

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Para el caso de la atención por correo electrónico, Confirmar si la Defensoría proveerá las cuentas de correo y buzones para ser configurados en la herramienta de atención.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: III

**Literal:** 3

**Página:** 20

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

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

La Defensoría proveerá las cuentas de correo electrónico y buzones.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20414989277	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:44

**Consulta:** Nro. 8

**Consulta/Observación:**

Se solicita Reporting Avanzado y Analytics, por favor precisar lo que se espera con respecto a Analytics.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** III      **Literal:** 3      **Página:** 20

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

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

Esta funcionalidad está referida a la generación de reportes que permitan informar las métricas de rendimiento de interacciones entre los agentes y los recurrentes, así como otros datos relacionados al servicio.

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

null



Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20414989277	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:44

**Consulta:** Nro. 9

**Consulta/Observación:**

Confirmar si el servicio debe ser prestado en las instalaciones de la Defensoría o dentro de las instalaciones del Postor. De ser lo primero, confirmar si el acceso a las aplicaciones de la Defensoría es por Internet o por Enlaces dedicados. De ser lo segundo, confirmar cual es el ancho de banda requerido que deba ser dimensionado y si estos enlaces estarán a cargo de la Defensoría o del postor.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: III      Literal: 3      **Página:** 20

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

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

No se confirma. Ya que el servicio a contratar es de una PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE, mediante el cual el personal del área usuaria realizará la prestación de su servicio defensorial a la ciudadanía según sus funciones.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20414989277	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:44

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

Confirmar si cuentan con una estructura del personal y detallar el perfil para asesores, supervisor y los que consideren.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: III      Literal: 3      **Página:** 28

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

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

No se requiere la contratación de personal, ya que el servicio a contratar es de una PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE, mediante el cual el personal del área usuaria realizará la prestación de su servicio defensorial a la ciudadanía según sus funciones.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 11

**Consulta/Observación:**

Confirmar que el horario 7x24 hace referencia al horario de atención de lunes a domingo las 24 horas del día. También indicar si incluye feriados.

**Acápito de las bases :** Sección: General

**Numeral:** I

**Literal:** 2

**Página:** 20

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

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

Conforme el sub numeral 6 del numeral 5 (características del servicio) de los términos de referencia de las bases, el servicio requerido es para brindarse en modalidad 7 x 24 durante el tiempo que dure el contrato, por lo que incluye sábados, domingos y feriados.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

Indicar si el requerimiento es por 5 asesores en simultáneo durante todo el horario de atención.

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

**Numeral:** II

**Literal:** 2

**Página:** 20

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

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

Conforme el sub numeral 3 del numeral 5 (características del servicio) de los términos de referencia de las bases, durante la ejecución del servicio, el proveedor deberá garantizar cinco (05) canales de voz, en simultáneo y un total de 14,500 minutos de tráfico de llamadas entrantes mensuales.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20414989277	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:44

**Consulta:** Nro. 13

**Consulta/Observación:**

Indicar TMO de llamadas y niveles de servicio esperados.

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** II      **Literal:** 2      **Página:** -

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

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

Los términos de referencia del servicio no contemplan TMO de llamadas y niveles de servicio esperados.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 14

**Consulta/Observación:**

Indicar si el servicio contempla llamadas salientes, de ser así, indicar si estas llamadas serán refacturadas o deben estar incluidas. Si deben estar incluidas, compartir volumen de llamadas salientes.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: II      Literal: 2      Página: -

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

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

El servicio de una PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE, no contempla llamadas salientes.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 15

**Consulta/Observación:**

Sobre el uso del canal de Email, ¿todos los asesores deberán contar con licencias de correo? ¿Este servicio constará de envíos de correos? De ser así, indicar volúmenes.

**Acápites de las bases :** Sección: General

**Numeral:** II

**Literal:** 2

**Página:** 23

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

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

La Defensoría del Pueblo proveerá las cuentas de correo electrónico y buzones.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 16

**Consulta/Observación:**

Indicar si la Defensoría del Pueblo realizará la capacitación a personal del proveedor bajo el esquema "Train the trainers" o enviará el material de capacitación.

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: II      Literal: 2      Página: -

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

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

El servicio a contratar es de una PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE, por lo tanto no se solicita personal externo

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

null



Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 17

**Consulta/Observación:**

¿Existe un límite de responsabilidad para el proveedor?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: V

**Literal:** Contrato

**Página:** 32

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

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

Conforme a lo dispuesto por el artículo 32.6 de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado: ¿El contratista es responsable de realizar correctamente la totalidad de las prestaciones derivadas de la ejecución del contrato. Para ello, debe realizar todas las acciones que estén a su alcance, empleando la debida diligencia y apoyando el buen desarrollo contractual para conseguir los objetivos públicos previstos.¿; por tanto el contratista es responsable del cumplimiento o falta de cumplimiento de sus obligaciones y de los daños y perjuicios que ocasione.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 18

**Consulta/Observación:**

En relación a la contraprestación y forma de pago ¿existe la posibilidad de reajustes de precios por parte del proveedor por incrementos en IPC (Índice de Precios al Consumidor) y RMV (Remuneración Mínima Vital)?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** V      **Literal:** Contrato      **Página:** 32

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

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

Por tratarse de una contratación bajo el sistema de SUMA ALZADA, no se consideró la posibilidad de reajustes de precios.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 19

**Consulta/Observación:**

En relación a la aplicación de penalidades, ¿cuál es el límite que la entidad establecerá en el contrato?.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** V      **Literal:** Contrato      **Página:** 32

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

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

Los dos (2) tipos de penalidades (por mora y otras penalidades) pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato, de conformidad con lo establecido en los artículos 162° y 163° del Decreto Supremo N° 344-2018-EF - Reglamento de la Ley N° 30225, 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-1-2023-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 :	20414989277	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:44

**Consulta:** Nro. 20

**Consulta/Observación:**

Apreciaremos establecer en el contrato la exclusión de responsabilidad del proveedor por los conceptos de lucro cesante, daños indirectos y/o pérdidas y sólo mantener la responsabilidad por daños directos.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** V      **Literal:** Contrato      **Página:** 32

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

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

Conforme a lo dispuesto por el artículo 32.6 de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado: ¿El contratista es responsable de realizar correctamente la totalidad de las prestaciones derivadas de la ejecución del contrato. Para ello, debe realizar todas las acciones que estén a su alcance, empleando la debida diligencia y apoyando el buen desarrollo contractual para conseguir los objetivos públicos previstos.¿; por tanto el contratista es responsable del cumplimiento o falta de cumplimiento de sus obligaciones y de los daños y perjuicios que ocasione.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 21

**Consulta/Observación:**

Les agradeceremos establecer que cada parte es propietaria de la propiedad intelectual que utilice para el desarrollo del contrato.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** V      **Literal:** Contrato      **Página:** 32

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

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

Los derechos de propiedad intelectual se regirán conforme a lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre Derechos de Autor, normas reglamentarias, complementarias y conexas.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

Agradeceremos establecer que el deber de confidencialidad no será por un plazo indeterminado, por lo que este podrá ser hasta por un plazo máximo de 3 años por parte del proveedor.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** v      **Literal:** Contrato      **Página:** 32

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

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

No se ha incluido una cláusula de confidencialidad en la proforma del contrato.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 23

**Consulta/Observación:**

Apreciaremos confirmar que el proveedor no ejecutará los servicios objeto del contrato utilizando sus bases propias, por lo que la entidad le proporcionará las bases de datos correspondientes para la ejecución del servicio.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** V      **Literal:** Contrato      **Página:** 32

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

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

El servicio a contratar es de una PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE, el cual consiste en la atención de llamadas de los ciudadanos, que requieran la presentación de casos, por lo tanto no se requiere una base de datos previa.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 24

**Consulta/Observación:**

Agradeceremos precisar que el plazo máximo de responsabilidad por vicios ocultos es de 1 año, teniendo en cuenta que dicho plazo empieza a regir a partir de otorgada la conformidad por parte de la Entidad; es decir, una vez culminada la prestación del servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: V      Literal: Contrato      **Página:** 32

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

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

Se confirma que el contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado, por un plazo de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Defensoría del Pueblo; es decir, una vez culminada la prestación del servicio.

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

null



Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20414989277	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:44

**Consulta:** Nro. 25

**Consulta/Observación:**

Apreciaremos especificar si el contrato inicia el día siguiente de su perfeccionamiento o desde la fecha que se establezca en el mismo contrato.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: V      Literal: Contrato      **Página:** 32

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

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

Se confirma que el contrato inicia al día siguiente de su perfeccionamiento.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20414989277	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:44

**Consulta:** Nro. 26

**Consulta/Observación:**

Solicitamos que en el contrato se contemple un esquema de devolución de nuestras garantías que obran en poder de la entidad.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** V      **Literal:** Contrato      **Página:** 32

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

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

Se aplicará lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento "En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias....."

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20414989277

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:44

**Consulta:** Nro. 27

**Consulta/Observación:**

Apreciaremos confirmar que la mención a ¿otras penalidades¿ en el contrato solo podrá darse si las mismas se encuentran pre-establecidas en los procedimientos de selección según el Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** V      **Literal:** Contrato      **Página:** 32

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

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

Se confirma que otras penalidades están establecidas en el punto 15) del numeral 3.1 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-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 28

**Consulta/Observación:**

Conforme a lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 009-2019-OSCE/CD, no se considerarán debidamente motivadas o atendidas las consultas y/o observaciones 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. En atención a ello, 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.

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

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

Se confirma que las respuestas a las consultas y observaciones se realizan en estricto cumplimiento a la normativa vigente en materia de contrataciones públicas.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20100017491

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEFONICA DEL PERU SAA

Hora de envío : 18:44:32

**Consulta:** Nro. 29

**Consulta/Observación:**

En las bases se solicita como documento requisito para el perfeccionamiento del contrato la "estructura de costos". Sírvase a indicar los campos o la información mínima que debe contener la estructura de costos, en su defecto remitir el formato de presentación de dicho documento. De no obtener esta información, el postor adjudicado, presentaría la estructura de costos bajo su mejor criterio, sin que este documento pueda ser observado por la Entidad en la fase de suscripción del contrato.

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

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

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

El postor adjudicado presentará la estructura de costos solicitado en el inciso h) del numeral 2.4 Requisitos para perfeccionar el contrato, bajo su mejor criterio, considerando como mínimo el desagregado del costo de la plataforma, canales de atención (agentes), la bolsa mensual de minutos por tipos de llamadas y bolsa adicional de minutos

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 30

**Consulta/Observación:**

En las bases se solicita como documento requisito para el perfeccionamiento del contrato la ""detalle de precios unitarios"".

Sírvase a indicar los campos o la información mínima que debe contener el detalle de precios unitarios solicitados en las bases, caso contrario, solicitamos confirmar que el formato que presente el postor ganador de la buena pro será bajo su mejor criterio.

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

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

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

El postor adjudicado presentará el detalle de precios unitarios solicitado en el inciso g) del numeral 2.4 Requisitos para perfeccionar el contrato, bajo su mejor criterio, considerando como mínimo el desagregado del costo de la plataforma, canales de atención (agentes), la bolsa mensual de minutos por tipos de llamadas y bolsa adicional de minutos

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 31

**Consulta/Observación:**

En las bases dice:

"El número telefónico proporcionado deberá ser fijo y gratuito (número 0800) accesible desde cualquier operador de telefonía fija, el mismo que deberá estar indicado en su oferta."

Sírvase confirmar que dicho requerimiento será presentado para la etapa de admisión de la oferta, de ser el caso, se solicita incluir el mismo en el numeral 2.2.1.1. DOCUMENTOS PARA LA ADMISIÓN DE LA OFERTA. Asimismo, será acreditado mediante un documento con el contenido mínimo solicitado y a criterio del postor.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 37      Literal: -      **Página: 22**

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

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

Se confirma, que el número telefónico del proveedor será proporcionado en los documentos para perfeccionar el contrato

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 32

**Consulta/Observación:**

En las bases dice:

"El postor deberá presenta ren su propuesta el costo unitario de cada canal y de agentes por incremento o disminución."

Sírvase confirmar que dicha información es la misma solicitada en el numeral 2.4. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, literal g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado; de ser el caso, ya no sería necesario la presentación del documento en referencia para la etapa de documentos para la admisión de la oferta

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 40      **Literal:** A      **Página:** 22

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

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

El postor adjudicado presentará el detalle de precios unitarios solicitado en el inciso g) del numeral 2.4 Requisitos para perfeccionar el contrato, bajo su mejor criterio, considerando como mínimo el desagregado del costo de la plataforma, canales de a atención (agentes), la bolsa mensual de minutos por tipos de llamadas y bolsa adicional de minutos.

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

null



Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20100017491

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEFONICA DEL PERU SAA

Hora de envío : 18:44:32

**Consulta: Nro. 33**

**Consulta/Observación:**

"En las bases dice:

"El postor deberá presentar en su propuesta el costo unitario de cada canal y de agentes por incremento o disminución."

Sírvase confirmar que dicho requerimiento será presentado para la etapa de admisión de la oferta, de ser el caso, se solicita incluir el mismo en el numeral 2.2.1.1. DOCUMENTOS PARA LA ADMISIÓN DE LA OFERTA. Asimismo, será acreditado mediante un documento adicional y diferente al ANEXO N° 6, con el contenido mínimo solicitado y a criterio del postor."

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 40    **Literal:** A    **Página:** 22

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

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

El postor adjudicado presentará el detalle de precios unitarios solicitado en el inciso g) del numeral 2.4 Requisitos para perfeccionar el contrato, bajo su mejor criterio, considerando como mínimo el desagregado del costo de la plataforma, canales de atención (agentes), la bolsa mensual de minutos por tipos de llamadas y bolsa adicional de minutos

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 34

**Consulta/Observación:**

"En las bases dice:

"El proveedor deberá brindar la tarifa para la bolsa adicional de minutos, la misma que deberá presentarlo en la oferta."

Sírvase confirmar que dicho requerimiento será presentado para la etapa de perfeccionamiento de contrato, de ser el caso, se solicita incluir el mismo en el numeral 2.4. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO. Asimismo, será acreditado mediante un documento con el contenido mínimo solicitado y a criterio del postor."

**Acápite 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:**

El postor adjudicado presentará el detalle de precios unitarios solicitado en el inciso g) del numeral 2.4 Requisitos para perfeccionar el contrato, bajo su mejor criterio, considerando como mínimo el desagregado del costo de la plataforma, canales de atención (agentes), la bolsa mensual de minutos por tipos de llamadas y bolsa adicional de minutos

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

En las bases dice:

"Copia del permiso de operación del MTC como empresa prestadora de servicio de valor añadido de telecomunicaciones."

Solicitamos confirmar que para acreditar la habilitación también será válido presentar una comunicación (oficio) emitida por el MTC en el que se detalle las concesiones con las que cuenta en el postor.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: A Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los dos documentos son válidos

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 36

**Consulta/Observación:**

"Respecto a la Experiencia del Postor en la Especialidad, sírvase confirmar que para acreditar este requisito se podrá considerar como servicios similares a los siguientes:

- ""SERVICIO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS""
- ""SERVICIO DE EXTENSION DE GARANTÍA, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE COMUNICACIONES UNIFICADAS.""
- ""SERVICIO DE LÍNEA 0800 PARA EL CALL CENTER""
- ""SERVICIO DE CALL CENTER""

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

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

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

Según los Términos de referencia, se consideran servicios similares los siguientes:

- Call center cloud
- Call center hosteado
- Servicios de implementación y gestión de soluciones de telefonía corporativa y central telefónica.
- Soluciones de comunicación unificada. - Servicios de Outsourcing de telefonía (Aclarando que todo servicio que se relacionen a dichos servicios son similares)

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20100017491

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEFONICA DEL PERU SAA

Hora de envío : 18:44:32

**Consulta: Nro. 37**

**Consulta/Observación:**

Se solicita confirmar a la entidad que la siguiente nomenclatura será utilizada tal cuál para la emisión de la carta fianza: Contratación del Servicio de plataforma de call center de la línea gratuita 0800 de la Defensoría del Pueblo en la nube.

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 1.2      **Literal:** -      **Página:** 13

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

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

Se aplicará lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento "En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias....."

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 38

**Consulta/Observación:**

Considerando que las Bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD establecen que "El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿, agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para la admisión de la oferta aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.2.1.1. del Capítulo II de las Bases.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.2.1.1.      **Literal:** -      **Página:** 15

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

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

Se confirma

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20100017491

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEFONICA DEL PERU SAA

Hora de envío : 18:44:32

**Consulta:** Nro. 39

**Consulta/Observación:**

Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD 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.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 2.4

**Literal:** -

**Página:** 17

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

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

Se confirma

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 40

**Consulta/Observación:**

En los Términos de Referencia se indica que el postor deberá presentar en su propuesta el costo unitario de cada canal y de agentes, por incremento o disminución. Se solicita que se integre dicho requisito en el numeral 2.2.1.1.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 40.A      Página: 22

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

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

El costo unitario de cada canal de agentes por incremento o disminución, debe presentarse en los documentos para perfeccionar el contrato, de acuerdo al inciso g) del numeral 2.4 Requisitos para perfeccionar el contrato.

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

null



Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 41

**Consulta/Observación:**

Agradeceremos confirmar que en caso se produzca alguna variación en el porcentaje establecido para el IGV, previa verificación de disponibilidad presupuestal por parte de la Entidad, las partes suscribirán una adenda a fin de modificar el monto contratado en igual porcentaje a la modificación del IGV introducida.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: IV      Literal: -      **Página:** 32

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

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

Se confirma que de producirse alguna variación en el porcentaje del IGV por mandato legal, se suscribirá una adenda para modificar el monto del contrato original

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 42

**Consulta/Observación:**

"En las bases se indica: La Defensoría del Pueblo solamente reportará a un único número telefónico el cual será una ventanilla única que atenderá todas las averías del servicio contratado, permitiendo un adecuado control, gestión y seguimiento de la misma. El número telefónico proporcionado deberá ser fijo y gratuito (número 0800) accesible desde cualquier operador de telefonía fija, el mismo que deberá estar indicado en su oferta

Tomando en cuenta que los proveedores han implementado diferentes medios para la comunicación e interacción para el registro y atención de las averías, sírvanse confirmar que se aceptaran adicionalmente como canales formales de comunicación de atención de soporte técnico: Correo Electrónico y/o Whatsapp y/o Numero Teléfono Fijo y/o Plataforma Web y/o App"

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 37      **Página:** 22

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

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

Se mantiene como único canal formal el telefónico.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 : 20100017491

Fecha de envío : 20/04/2023

Nombre o Razón social : TELEFONICA DEL PERU SAA

Hora de envío : 18:44:32

**Consulta:** Nro. 43

**Consulta/Observación:**

"En las bases se indica: ""El servicio contratado debe tener la capacidad de realizar el incremento y/o disminución de los canales y agentes, según la necesidad del servicio ¿""

Sirvanse confirmar que la formalización de la solicitud de incremento y/o disminución de los canales y agentes, se realizara via la firma de la adenda respectiva al contrato."

**Acápite 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 confirma que cualquier incremento y/o disminución de los canales y de agentes se realizará a traves de una adenda

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 44

**Consulta/Observación:**

"El TdR indica: ¿El consumo de la bolsa de minutos, así como las llamadas realizadas desde teléfonos rurales y teléfonos públicos se contabilizará en segundos reales de comunicación.¿

Tomando en cuenta que actualmente la forma de tarificar que ofrecemos para llamadas realizadas desde teléfonos rurales y/o teléfonos publicas es en minutos. Sirvanse confirmar que se aceptara la tarificación de las llamadas desde telefonos publicos y/o telefonos rurales en segundos y/o minutos."

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

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

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

Las llamadas serán computadas o convertidas a segundos, por un tema de uniformidad.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20100017491	Fecha de envío :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	TELEFONICA DEL PERU SAA	Hora de envío :	18:44:32

**Consulta:** Nro. 45

**Consulta/Observación:**

"En las bases se indica: ¿El contratista permitirá mensualmente la distribución flexible de la bolsa de minutos, sin que esta afecte la cantidad total de minutos contratados y el monto mensual contratado.¿

Tomando en cuenta que la tarifa de un servicio 0800 depende del origen de la llamada (fijo local, fijo nacional o móvil) y que cada tipo de llamada tiene una tarifa diferente el cual hace que se establezca un precio de bolsa mensual que es por el cálculo de la cantidad de minutos según origen por la cantidad de minutos.

En ese sentido, no es posible realizar una distribución flexible de la bolsa sin que se vea afectado el monto mensual a facturar, por lo tanto se solicita se retire este requerimiento o en su defecto sirvanse confirmar que se realizara la nueva distribución de la bolsa y que el nuevo monto mensual sera aceptado via la formalizacion de la firma de la adenda al contrato."

**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:**

Se mantiene lo solicitado. La distribución flexible de la bolsa de minutos es un requerimiento acorde con 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-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta:** Nro. 46

**Consulta/Observación:**

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

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

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.2.1      **Literal:** -      **Página:** 17

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

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

Se confirma

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta:** Nro. 47

**Consulta/Observación:**

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Con la finalidad de promover una mayor pluralidad de postores agradeceremos confirmar que se aceptará como válido también la experiencia similar en el servicio de telefonía fija y/o servicio de telefonía fija a través de líneas primarias y/o servicio de líneas analógicas dado que son parte del objeto del servicio.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2.B      Literal: -      **Página:** 29

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

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

Según los Términos de referencia, se consideran servicios similares los siguientes:

- Call center cloud
- Call center hosteado
- Servicios de implementación y gestión de soluciones de telefonía corporativa y central telefónica.
- Soluciones de comunicación unificada. - Servicios de Outsourcing de telefonía (Aclarando que todo servicio que se relacionen a dichos servicios son similares)

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta:** Nro. 48

**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 elevación por parte de los participantes

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** -      **Página:** 20

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

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

Se confirma que las respuestas a las consultas y observaciones se realizan en estricto cumplimiento a la normativa vigente en materia de contrataciones públicas.

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

null



Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta:** Nro. 49

**Consulta/Observación:**

Agradeceremos confirmar si solo se facturará el servicio de 0800.

**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:**

El servicio a contratar es de una PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE, el mismo que consiste en 14,500 minutos mensuales de tráfico de llamadas entrantes a 5 canales en simultáneo (cuatro 4 para atención y uno 1 en espera) y las demás características indicadas en los términos de referencia, por lo que la facturación respectiva es por el servicio en general.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta:** Nro. 50

**Consulta/Observación:**

El servicio solicitado ¿contará con una bolsa de minutos o segundos? en el caso que cuente con bolsa de minutos o segundos, la duración que exceda la bolsa ¿se debe facturar dentro del mismo documento o se debe generar otro documento?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: -      **Página:** 20

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

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

Los minutos adicionales de la bolsa mensual contratada serán facturados de manera independiente considerando la tarifa por minuto de la bolsa adicional contratada

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta:** Nro. 51

**Consulta/Observación:**

Dice:

"El servicio solicitado inicia desde: el ingreso de la llamada (del ciudadano al 080015170), atención del comisionado (por el softphone) registro de cada atención."

Consulta:

Se solicita confirmar que la atención del comisionado se dará a través de un aplicativo web o Softphone, el cual se podrá acceder desde una PC para asegurar una mejor experiencia de agente.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 2      **Página:** 20

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

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

El proveedor deberá de proporcionar las licencias de softphone que serán instaladas en las PC o laptop de los agentes, por el personal de la Defensoría.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta:** Nro. 52

**Consulta/Observación:**

Dice:  
"El proveedor debera brindar alguna herramienta que permita o muestre la disponibilidad del servicio contratado"

Consulta:  
Se solicita a la Entidad especificar a que se refiere con una herramienta de muestre la disponibilidad del servicio, pues la disponibilidad del servicio se evidenciará siempre con el servicio activo. Por lo cual se recomienda suprimir dicho párrafo, debido a que el objeto de la contratación es brindar servicio a través de una central virtual, por ende la herramienta deberá encontrarse dentro de la central virtual que es utilizada para todos los clientes del proveedor.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 7      **Página:** 20

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

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

La disponibilidad del servicio deberá mostrarse dentro de la plataforma del proveedor.

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

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta: Nro. 53**

**Consulta/Observación:**

Dice:

El sistema debe tener la capacidad de permitir integraciones con cualquier CRM dentro de la plataforma y con los sistemas (CAV o SID) de la Defensoría del Pueblo, a través de APIs.

Consulta:

Se solicita a la Entidad confirmar que los CRMs de Defensoria del pueblo cuentan con APIs abiertas para la interconexion solicitada, de igual forma se solicita confirmar que la entidad sera responsable de las configuraciones necesarias en su CRM de ser necesario.

**Acápite 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:**

La Defensoría cuenta con un desarrollo propio y no es un CRM sino un sistema de información propio

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta:** Nro. 54

**Consulta/Observación:**

Dice:

El sistema 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:

Se solicita a la entidad aclarar específicamente le acción que se requiere realizar con el agente para la próxima interacción.

**Acápite 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:**

La interacción de los agentes con los recurrentes inicia con la llamada telefónica de los últimos y de acuerdo al caso presentado y la evaluación del agente puede proseguir el registro en el sistema defensorial, y de corresponder posteriormente el seguimiento respectivo. Los pasos antes descritos en el ejemplo, deberán poder ser tipificados en la plataforma del proveedor.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta: Nro. 55**

**Consulta/Observación:**

Dice:

El sistema debe permitir en el módulo de agente, la diferenciación de interacciones nuevas y atendidas.

Consulta:

Para poder asegurar un mejor control en la operación, se solicita considerar como válido que la diferenciación de interacciones sea validado por el supervisor.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5    **Literal:** 22    **Página:** 21

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

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

El servicio a contratar es de una PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE, por lo que se solicita la existencia de esta funcionalidad dentro del módulo del agente.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Observación: Nro. 56**

**Consulta/Observación:**

Dice:

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

Observación:

Considerando que lo solicitado solo cumple una marca en el mercado, se solicita a la entidad considerar como opcional el acceso a través de Captcha, de otra manera no se garantizaría la pluralidad de postores indicada en la ley de contrataciones.

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

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

Artículo 2 de la LCE, Principio de Competencia, Principio de Libertad de Concurrencia.

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

No se acoge la observación, debido a que por la característica del servicio se requiere fuertes medidas de seguridad.

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

null



Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta: Nro. 57**

**Consulta/Observación:**

Dice:

El sistema debe contar con métodos de bloqueo manual de acceso a los agentes y ciudadanos por parte del supervisor.

Consulta:

Con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento de la solución, se solicita a la entidad considerar como válido que los bloqueos solicitados puedan ser ejecutados por el supervisor de la cola o el perfil administrador de la solución propuesta.

**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 confirma que el sistema debe contar con métodos de bloqueo manual de acceso a los agentes y ciudadanos por parte del supervisor.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Consulta: Nro. 58**

**Consulta/Observación:**

Dice:

La instalación y configuración del softphone o aplicación deben contar con garantía vigente durante todo el tiempo de duración del servicio y asegurar las actualizaciones a las últimas versiones del producto conforme estas aparezcan en el mercado, sin costo adicional para la Defensoría del Pueblo.

Consulta:

Se solicita confirmar que el Softphone o aplicación serán instalados en una PC o laptop provista por la entidad a sus agentes, a través de la cual atenderán las comunicaciones entrantes.

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5    **Literal:** 39    **Página:** 22

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

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

El proveedor deberá de proporcionar las licencias de softphone que serán instaladas en las PC o laptop de los agentes, por el personal de la Defensoría.

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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 :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:51:49

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Dice:

"c. Reportes de Interacciones"

Consulta:

Se solicita por favor a la entidad aclarar el alcance y complejidad de los "reportes de interacciones".

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El reporte de interacciones está referido a las acciones que realizan los agentes durante la atención a los recurrentes, así como las demás acciones posteriores al término 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-1-2023-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 :	20/04/2023
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	18:51:49

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Dice:

"Deberá contener bandeja de entrada para centralizar todos los canales de comunicación en una única bandeja, esta deberá mostrar información útil para el agente.

Asimismo, las conversaciones que van apareciendo en esta bandeja, será según la configuración definida como así también la profundidad de la bandeja."

Consulta:

Se solicita a la entidad Aclarar a que se refiere "profundidad de la bandeja"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: a Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se refiere a la gran capacidad de almacenamiento de información de la bandeja

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

null

Entidad convocante : DEFENSORIA DEL PUEBLO

Nomenclatura : AS-SM-1-2023-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

Nombre o Razón social : AMERICATEL PERU S.A.

Fecha de envío : 20/04/2023

Hora de envío : 18:51:49

**Observación: Nro. 61**

**Consulta/Observación:**

Dice:

"El plazo para la instalación, configuración y puesta en marcha del servicio será de treinta días (30) calendario como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato"

Observación:

Considerando que para la habilitación y puesta en marcha del servicio se necesita poder levantar toda la información necesaria por el lado de la Defensoría del Pueblo, contemplando varias reuniones técnicas, se solicita a la entidad ampliar el tiempo de implementación a máximo 60 días calendarios.

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

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

Artículo 2 de la LCE, Principio de Competencia, Principio de Libertad de Concurrencia.

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

No se acoge la observación debido a que no se puede ampliar el plazo para la instalación, configuración y puesta en marcha, debido a que es el tiempo que se requiere según la necesidad del servicio.

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

null