

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 1

**Consulta/Observación:**

Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 009-2019-OSCE/CD, se considerará que las absoluciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la Entidad se limite a señalar en el Pliego frases como: "Ceñirse a lo establecido en las Bases", "El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento" entre otras. Es así que, en atención a lo señalado, solicitamos a la Entidad confirmar que todas las respuestas que brinde a las consultas y observaciones que efectúen los participantes se encontrarán debidamente sustentadas; siendo que el no cumplir con lo indicado anteriormente constituiría una vulneración a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podría devenir en una nulidad del procedimiento de selección.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 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 todas las respuestas a las consultas y observaciones serán debidamente sustentadas.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Fecha de envío : 29/12/2023

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

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

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

**Numeral:** 1.7

**Literal:** .

**Página:** 14

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

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

El área usuaria señala que la solicitud está relacionada a lo señalado en el numeral 3.1.7 del Capítulo III Requerimiento de las Bases en la que se desarrolla las consideraciones de la implementación, la Superintendencia garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas indicadas en las bases que sean necesarias; así como todos los accesos que correspondan. Asimismo, se precisa en dicho numeral 3.1.7 que la Superintendencia gestionará las autorizaciones de ingreso necesarias, siempre y cuando el Contratista envíe la información de ingreso del personal con una anticipación de 2 días calendario, la dirección del correo electrónico se comunicará al Contratista luego suscrito el contrato. La Superintendencia será responsable de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de instalación y de brindar los servicios que correspondan para la instalación del servicio y los equipos que lo compongan.

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

La Superintendencia gestionará las autorizaciones de ingreso necesarias, siempre y cuando el Contratista envíe la información de ingreso del personal con una anticipación de 2 días calendario, la dirección del correo electrónico se comunicará al Contratista luego suscrito el contrato. La Superintendencia será responsable de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de instalación y de brindar los servicios que correspondan para la instalación del servicio y los equipos que lo compongan.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la ausencia de facilidades de acceso y/o facilidades técnicas requeridas en la oferta imputable a la Entidad, así como los trámites de permisos ante Municipalidades o el Ministerio de Cultura, determinarán la suspensión del plazo de implementación previsto en las Bases hasta que haya quedado subsanado el inconveniente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad en contra del contratista. Ello, sin perjuicio de la facultad del contratista de solicitar la ampliación de plazo que resulte necesaria.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.7 Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria señala que la solicitud está relacionada a lo señalado en el numeral 3.1.7 del Capítulo III Requerimiento de las Bases en la que se desarrolla las consideraciones de la implementación, el área usuaria confirma lo indicado en la consulta en este extremo: " la ausencia de facilidades de acceso y/o facilidades técnicas señaladas en los presentes términos son imputables a la Superintendencia" y, mantiene lo indicado en el numeral 3.1.7 que señala que: las canalizaciones, obras civiles, permisos municipales, horarios y demás actividades necesarias para la implementación de la solución, deberán ser realizados por el contratista.

En tal sentido, ante cualquier retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones, la Superintendencia aplicará las penalidades que correspondan.

En el caso que el contratista acredite que el retraso en la ejecución de prestaciones a su cargo se deba a razones no imputables a este, deberá solicitar la ampliación del plazo de ejecución, de acuerdo a lo establecido en el artículo 158 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

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

La ausencia de facilidades de acceso y/o facilidades técnicas señaladas en los presentes términos de referencia son imputables a la Superintendencia.

En tal sentido, ante cualquier retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones, la Superintendencia aplicará las penalidades que correspondan.

En el caso que el contratista acredite que el retraso en la ejecución de prestaciones a su cargo se deba a razones no imputables a este, deberá solicitar la ampliación del plazo de ejecución, de acuerdo a lo establecido en el artículo 158 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1 Literal: 2.2.1.1 Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los documentos señalados en el Capítulo II, numeral 2.2.1.1 Documentos para la admisión de la oferta de las Bases, son los únicos necesarios para la admisión de las ofertas.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: . Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los documentos señalados en el Capítulo II , numeral 2.3. Requisitos para perfeccionar el contrato, de las Bases, son los únicos necesarios para el perfeccionamiento del contrato .

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad eliminar la garantía requerida en la página indicada de las Bases, toda vez que el presente procedimiento de selección no contempla la ejecución de prestaciones accesorias. Es así que, teniendo en consideración lo anterior y en estricta aplicación de la norma vigente, solicitamos acoger la presente observación y eliminar el requerimiento indicado.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 2.3    **Literal:** b    **Página:** 17

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

Artículo 151° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

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

Se retira el literal b) del numeral 2.3 del Capítulo II que señala: b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que según lo indicado en el numeral 3.1.15 de los términos de referencia, en el caso que el ciclo de facturación del contratista no coincida con la fecha del inicio del servicio requerido por la Superintendencia, la primera facturación incluirá el monto por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al ciclo de facturación mensual del operador. En forma similar ocurrirá con el último ciclo de facturación del servicio y de cualquier adicional solicitado por la Superintendencia.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que aceptará el ciclo de facturación que le asigne el contratista, el cual será el más cercano a la fecha de activación del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que se aceptará el ciclo de facturación que asigne el contratista, el cual será el más cercano a la fecha de activación del servicio.

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

(¿), también se aceptará el ciclo de facturación que asigne el contratista, el cual será el más cercano a la fecha de activación del servicio.



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

En el referido extremo de las Bases se indica que "Los pagos de los minutos que exceden a la bolsa de minutos de suma alzada, se efectuarán durante el mes siguiente al mes en el que se produzca el exceso (¿)".

Conforme se dispone en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado, el pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación del servicio. Por lo que, la Entidad deberá realizar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que la Superintendencia debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, de conformidad con el artículo 39 de la LCE y el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Fecha de envío : 29/12/2023

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

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

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.5

**Literal:** .

**Página:** 18

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

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

Los plazos para el otorgamiento de la conformidad, comunicación de observaciones y pagos, se ejecutarán de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento. Para el caso del procedimiento del SIAF-SP, no corresponde a la actual operatividad de la SBS.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.4 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria señala que se procederá de acuerdo a lo indicado en los numerales 3.1.6 y 3.1.7 de las bases , "En caso corresponda la portabilidad numérica, el contratista la efectuará de acuerdo a los plazos y disposiciones de OSIPTEL, para lo cual la Superintendencia entregará al contratista de manera oportuna toda la documentación correspondiente y necesaria, a fin de que se realice dicho procedimiento. La portabilidad deberá ser a satisfacción de la SBS. (...) Finalizada la portabilidad y la puesta en producción del servicio, la Superintendencia efectuará la verificación de su correcto funcionamiento por un periodo máximo de 15 días desde el día siguiente de la fecha del Acta de Instalación de Arquitectura y Equipamiento y una vez validada su conformidad se procederá a firmar el ¿Acta de inicio de la prestación del servicio¿. "

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

Solicitamos precisar que para efectos de la portabilidad numérica que pudiera requerirse, la Entidad cumplirá las condiciones y requisitos establecidos en la Ley de Portabilidad Numérica Ley N° 29956, aplicable a todos los usuarios del servicio de telefonía fija, y se sujetará a los plazos establecidos en la citada norma. En ese sentido, solicitamos confirmar que para iniciar el trámite de portabilidad, la Entidad debe proporcionar al operador ganador de la buena pro los siguientes documentos, máximo al día siguiente de suscrito el contrato:

1. Relación de líneas a portar con su respectivo minutos y servicios,
2. Constancia de no adeudo emitida por su operador actual,
3. Último recibo de su operador actual cancelado a la fecha,
4. Voucher de pago de este último recibo,
5. Formato de Portabilidad firmado.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1.4

**Literal:** .

**Página:** 20

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

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

El área usuaria señala que de acuerdo a lo indicado en el numeral 3.1.6 de las bases , "En caso corresponda la portabilidad numérica, el contratista la efectuará de acuerdo a los plazos y disposiciones de OSIPTEL, para lo cual la Superintendencia entregará al contratista de manera oportuna toda la documentación correspondiente y necesaria, a fin de que se realice dicho procedimiento. La portabilidad deberá ser a satisfacción de la SBS.", se precisa que : Los documentos que la Superintendencia proporcionará al contratista serán los que estén solicitados por obligación de acuerdo a la normativa de Portabilidad Numérica.

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

Los documentos que la Superintendencia proporcionará al contratista serán los que estén solicitados por obligación de acuerdo a la normativa de Portabilidad Numérica.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

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

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

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.4**

**Literal: .**

**Página: 21**

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

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

Se confirma que en el caso que la Superintendencia requiera la contratación de prestaciones adicionales, se procederá de acuerdo al artículo 157 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para el caso de la Superintendencia, la formalización de la contratación de prestaciones adicionales se producirá mediante la notificación de la Resolución que las apruebe.

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

En el caso que la Superintendencia requiera la contratación de prestaciones adicionales, se procederá de acuerdo al artículo 157 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La formalización de la contratación de prestaciones adicionales se producirá mediante la notificación de la Resolución que las apruebe.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Solicitamos se confirme que, para la imputación de responsabilidades por la existencia de daños irreparables en los equipos, se evaluará previamente si esta deberá recaer sobre el contratista o sobre la Entidad, siendo que, de comprobarse que el referido daño fue originado por el uso negligente imputable al usuario, será la Entidad quien asuma los costos adicionales por la mencionada contingencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.4 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado en los términos de referencia, se confirma que para la imputación de responsabilidades por la existencia de daños irreparables en los equipos, se evaluará previamente si recae sobre el contratista o sobre la Superintendencia, de comprobarse que el referido daño fue originado por el uso negligente imputable al usuario, será la Superintendencia quien asuma los costos adicionales por la mencionada contingencia.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 15

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar que una vez finalizado el plazo contractual, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde que es requerido por el contratista procederá a la devolución del total de los equipos que le hayan sido entregados y/o instalados bajo cualquier modalidad distinta a la venta (incluyendo equipos, cargadores, baterías, accesorios, routers, switches y/o cualquier otro de propiedad del Contratista) sin más desgaste que el de su uso normal y diligente, aceptando que en caso de pérdida, deterioro o robo deberán asumir el costo de los mismos.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1.4

**Literal:** .

**Página:** 22

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

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

El área usuaria, confirma que el plazo para la devolución total de los equipos será de 20 días hábiles, sin embargo en caso de ser necesario se podrá ampliar dicho plazo por mutuo acuerdo entre el Contratista y la Superintendencia.

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

El plazo para la devolución total de los equipos será de 20 días hábiles, sin embargo, en caso de ser necesario se podrá ampliar dicho plazo por mutuo acuerdo entre el Contratista y la Superintendencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 3.1.8 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria señala que para el tiempo de atención de averías, se procederá de acuerdo a lo que se indica en las Bases: El tiempo de atención de una avería no deberá ser mayor de treinta (30) minutos, entendiéndose como el tiempo transcurrido desde que se reporta la avería (telefónicamente y/o correo electrónico) hasta que el contratista del servicio responde y toma contacto para iniciar el diagnóstico. Finalizado el reporte del incidente o avería, el contratista deberá proporcionar un código o ticket de avería para su posterior seguimiento.

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

null



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 3.1.8 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que lo señalado está de acuerdo a lo indicado en las bases "En caso las averías sean originadas por la SBS y/o empresas terceras ajenas al contratista, debidamente comprobadas, el contratista no asumirá ninguna penalidad. En caso de averías masivas, se aplicará el tratamiento según lo establecido dentro del marco de regulación del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones ¿ OSIPTEL."

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad eliminar la penalidad descrita en el referido numeral de las Bases, pues contraviene expresamente lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual "Los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a la mencionada en el artículo 162, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación".

En efecto, tal como se indica en la Opinión N° 020-2014/DTN, "(¿) la razonabilidad implica que cada uno de los montos o porcentajes de la penalidad que se aplicará al contratista sean proporcionales a la gravedad y reiteración del incumplimiento (¿)". Sin embargo, de una revisión de la referida penalidad, se puede apreciar que la Entidad aplicaría una penalidad por la suma de S/ 300.00 por cada comunicación no respondida dentro del plazo", suma que consideramos evidentemente desproporcionada.

En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar la penalidad indicada o, en su defecto, establecer una sanción objetiva aplicando lo establecido en la norma de Contrataciones del Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 3.1.14 Página: 28

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

Artículo 163 del Reglamento de la LCE. Opinión N° 020-2014/DTN

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

El área usuaria precisa que las penalidades son objetivas, razonables y congruentes, y estas se establecen con un carácter disuasivo para evitar el incumplimiento de las condiciones establecidas.

Sin perjuicio de ello, se precisa además, que la aplicación de penalidades procede en los casos en los que compruebe la responsabilidad del contratista y de acuerdo a la normatividad vigente.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:00

**Observación: Nro. 19**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos eliminar las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, irracionales e incongruentes y no resultan proporcionales con el objeto de la contratación, teniendo en cuenta que como operadores del servicio de telecomunicaciones, el cumplimiento de la obligación de calidad requerida en la página indicada, se restringe al cumplimiento de las normas regulatorias vigentes emitidas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el OSIPTEL (Decreto Supremo N° 013-93-TTC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas vigentes), reconociéndose que el servicio podría verse afectado por causas externas ajenas al operador; supuesto en el cual la afectación del servicio deberá ser reportada a las centrales de atención que se indiquen en la oferta, a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad. En ese sentido, considerando lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar las penalidades indicadas.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** 3.14      **Página:** 27

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

Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

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

No se acoge la observación.

El área usuaria precisa que las penalidades son objetivas, razonables y congruentes, y estas se establecen con un carácter disuasivo para evitar el incumplimiento de las condiciones establecidas.

Sin perjuicio de ello, se precisa además, que la aplicación de penalidades procede en los casos en los que compruebe la responsabilidad del contratista y de acuerdo a la normatividad vigente

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

En relación al porcentaje de disponibilidad, solicitamos a la Entidad confirmar que, como operadores del servicio de telecomunicaciones, el cumplimiento de la obligación de calidad requerida en la página indicada, se restringe al cumplimiento de las normas regulatorias vigentes emitidas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el OSIPTEL (Decreto Supremo N° 013-93-TTC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas vigentes), reconociéndose que el servicio podría verse afectado por causas externas ajenas al operador; supuesto en el cual la afectación del servicio deberá ser reportada a las centrales de atención que se indiquen en la oferta, a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 3.14 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que en caso las averías sean originadas por la SBS y/o empresas terceras ajenas al contratista, debidamente comprobadas, el contratista no asumirá ninguna penalidad. En caso de averías masivas, se aplicará el tratamiento según lo establecido dentro del marco de regulación del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones ¿ OSIPTEL."

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 21

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad eliminar la penalidad descrita en el referido numeral de las Bases, pues contraviene expresamente lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual "Los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a la mencionada en el artículo 162, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación".

En efecto, tal como se indica en la Opinión N° 020-2014/DTN, "(¿) la razonabilidad implica que cada uno de los montos o porcentajes de la penalidad que se aplicará al contratista sean proporcionales a la gravedad y reiteración del incumplimiento (¿)". Sin embargo, de una revisión de la referida penalidad, se puede apreciar que la Entidad aplicaría penalidades por el retraso en atención de averías", sumas que consideramos evidentemente desproporcionadas.

En ese sentido, considerando que se estaría transgrediendo el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar la penalidad indicada o, en su defecto, establecer una sanción objetiva aplicando lo establecido en la norma de Contrataciones del Estado..

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** 3.1.14      **Página:** 27

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

Artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado Opinión N° 020-2014/DTN

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

No se acoge la observación.

El área usuaria precisa que las penalidades son objetivas, razonables y congruentes, y estas se establecen con un carácter disuasivo para evitar el incumplimiento de las condiciones establecidas.

Sin perjuicio de ello, se precisa además, que la aplicación de penalidades procede en los casos en los que compruebe la responsabilidad del contratista y de acuerdo a la normatividad vigente.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

Solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de confidencialidad no resulta aplicables en los siguientes supuestos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

**Acápite de las bases :** Sección: Específico

**Numeral:** 3.1

**Literal:** 3.1.16

**Página:** 31

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

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

De acuerdo a lo establecido en la cláusula vigésima de la proforma de contrato de las Bases, se entenderá por "Información Confidencial toda información de tipo económica, financiera, legal, contable, técnica, comercial, estratégica o de otro tipo, que sea revelada por la Superintendencia al contratista, sea en forma oral, escrita o por cualquier otro medio o soporte para la prestación del servicio; asimismo, como cualquier análisis, recopilación, estudio, resumen, extracto o documentación de todo tipo que elabore o formule el contratista a partir de la Información Confidencial o documentación revelada por la Superintendencia.

Asimismo, el área usuaria señala que la confidencialidad no aplica para información pública revelada con anterioridad por la Superintendencia, o de acceso público, así como tampoco cuando medie un requerimiento del juez y/o de alguna instancia administrativa al contratista que, por ley, se encuentre facultada a requerir dicha información, lo que deberá ser informado a la Superintendencia.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:00

**Observación: Nro. 23**

**Consulta/Observación:**

Observamos el presente requerimiento, pues exigir que se acredite la experiencia del personal clave en el ejercicio del cargo de "Ejecutivo de Cuenta o Ingeniero Preventa ó Service Manager ó Comercial Senior en servicio de telefonía" en específico, limita la libre concurrencia y competencia de postores, dado que los postores tienen estructuras organizativas particulares y no necesariamente cuentan con los mismos cargos requeridos en las Bases Administrativas, sin perjuicio de que el referido personal sí ha realizado las actividades indicadas en las Bases, por lo que sí cuenta con la experiencia necesaria para ser considerado "Personal Clave".

Ello en concordancia con los principios de Libertad de Concurrencia y Competencia recogidos en los literales a) y e) del artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme a los cuales las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, debiendo evitarse exigencias y formalidades costosas e innecesarias; además que, los procesos de contratación incluyen disposiciones que permiten establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace a la contratación, encontrándose prohibida la adopción de prácticas que restrinjan o afecten la competencia. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el literal B4 de las Bases Estándar de Concurso Público, aprobadas mediante la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, establece que "Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases."

En consecuencia, solicitamos modificar el requerimiento materia de observación, de modo que se establezca que los postores deberán acreditar o sustentar la experiencia del Personal Clave en el cumplimiento de funciones iguales o similares a las que se realizarán, con independencia de la denominación del cargo que ocupe el Personal Clave dentro de la planilla del postor.

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

**Numeral:** 3.2

**Literal:** B.1

**Página:** 33

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

Artículo 2°, literales a) y e) de la LCE Directiva N° 001-2019- OSCE/CD

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

No se acoge la observación.

Las bases establecen que, al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

En tal sentido, se podrán aceptar otras denominaciones de cargo, siempre y cuando se verifique que las actividades realizadas por el personal propuesto corresponden a las funciones requeridas para el puesto.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

En relación al convenio arbitral incluido en el acápite indicado de las Bases, solicitamos a la Entidad precisar que con la finalidad de garantizar que el laudo arbitral sea lo más imparcial posible, indicar de manera expresa que el Tribunal Arbitral que tenga a su cargo la solución de las eventuales controversias que surjan en relación al contrato, estará conformado por tres (3) árbitros.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: cl.DO Literal: . Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo propuesto en las Bases, el arbitraje institucional y resuelto por Árbitro Único.  
Para dicho efecto, mantiene las siguientes instituciones arbitrales:

- 1. Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima.
- 2. Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú."

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

null



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Fecha de envío : 29/12/2023

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 25

**Consulta/Observación:**

En la cláusula vigésima de la proforma de contrato se ha establecido que la obligación de reserva de la información "subsistirá aún después de concluida la vigencia del contrato".

Al respecto, exigir al contratista que mantenga de manera indefinida la obligación de reserva de la información resulta claramente irrazonable. Y es que no existe fundamento alguno que justifique que el contratista asuma sin fecha cierta de término aquella obligación.

En este sentido, dicha exigencia estaría vulnerando de manera expresa el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia no deben contener exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias.

Por lo tanto, con la finalidad de evitar la nulidad del presente procedimiento de selección, solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de reserva de información o confidencialidad subsistirá hasta un (1) año de concluida la vigencia del contrato.

**Acápite de las bases :** Sección: Específico      **Numeral:** .      **Literal:** Cl. Vig      **Página:** 47

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

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

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

El área usuaria en atención a la consulta modifica el tercer párrafo de la cláusula vigésima de la proforma del contrato, según: DICE: (...) EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con el deber de reserva respecto de dicha información, no pudiendo por tanto divulgarla sin autorización expresa de LA SUPERINTENDENCIA. Esta obligación subsistirá aún después de concluida la vigencia del presente contrato. DEBE DECIR: (...) EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con el deber de reserva respecto de dicha información, no pudiendo por tanto divulgarla sin autorización expresa de LA SUPERINTENDENCIA. Esta obligación subsistirá hasta un (01) año después de concluida la vigencia del presente contrato. (...) Asimismo, se modifica el primer numeral del compromiso de confidencialidad DICE: (...) Esta obligación permanecerá vigente no obstante el vencimiento o la terminación del presente contrato, siendo su incumplimiento causal de resolución del presente contrato.(...) DEBE DECIR: (...) Esta obligación permanecerá vigente hasta un (01) año después de concluida la vigencia del presente contrato o la terminación del presente contrato, siendo su incumplimiento causal de resolución del presente contrato. (...)

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

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con el deber de reserva respecto de dicha información, no pudiendo por tanto divulgarla sin autorización expresa de LA SUPERINTENDENCIA. Esta obligación subsistirá hasta un (01) año después de concluida la vigencia del presente contrato. (...)// Compromiso de confidencialidad : (...) Esta obligación permanecerá vigente hasta un (01) año después de concluida la vigencia del presente contrato o la terminación del presente contrato, siendo su incumplimiento causal de resolución del presente contrato.(...)

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Fecha de envío : 29/12/2023

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 26

**Consulta/Observación:**

En la cláusula vigésima de la proforma de contrato se ha establecido que EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en el servicio que brinde, según correspondan, "las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros, referidos a seguridad de la información, establecidos por LA SUPERINTENDENCIA y que declara conocer y aceptar".

Al respecto, dicha exigencia carece de objetividad y delimitación debida, toda vez que la Entidad no ha cumplido con incluir en las Bases Administrativas las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de sistemas de gestión, metodologías y estándares a los que se hace referencia, situación que impide a los proveedores conocer cuáles serán aquellas obligaciones contractuales que deberán cumplir.

De este modo, nos encontraríamos ante una vulneración expresa de lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad.

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

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** Cl. Vig      **Literal:** .      **Página:** 47

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

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

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

En atención a la consulta se modifican los párrafos séptimo y noveno de la cláusula vigésima de la proforma del contrato, según: DICE: (...) INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en el servicio que brinde, según correspondan, las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros, referidos a seguridad de la información, establecidos por LA SUPERINTENDENCIA y que declara conocer y aceptar. Asimismo, se compromete a cumplir con las ¿Obligaciones de EL CONTRATISTA referidas a Seguridad de la Información¿ anexas. (...)

EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de LA SUPERINTENDENCIA que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera o dentro de las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA, para ello debe cumplir con las políticas específicas de seguridad de la información establecidas para tales fines, y que declara conocer y aceptar.. DEBE DECIR: (...) EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con las obligaciones listadas en el ANEXO ¿OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA REFERIDAS A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN¿ anexas¿. (...) EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de LA SUPERINTENDENCIA que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera o dentro de las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA, para ello debe cumplir con las ¿OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA REFERIDAS A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN¿ anexas, y que declara conocer y aceptar.

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

(¿) EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con las ¿Obligaciones de EL CONTRATISTA referidas a Seguridad de la Información¿ anexas.      (¿) EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de

LA SUPERINTENDENCIA que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que

**Entidad convocante :** SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

**Nomenclatura :** AS-SM-53-2023-SBS-1

**Nro. de convocatoria :** 1

**Objeto de contratación :** Servicio

**Descripción del objeto :** Servicio de cobro revertido automático (0800).

---

requieran mantenimiento fuera o dentro de las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA, para ello debe cumplir con las  
¿OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA REFERIDAS A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN¿ anexas, y que declara  
conocer y aceptar.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Fecha de envío : 29/12/2023

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 27

**Consulta/Observación:**

En la cláusula vigésima de la proforma de contrato se ha establecido que EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de LA SUPERINTENDENCIA que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera o dentro de las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA, para ello debe cumplir con las "políticas específicas de seguridad de la información establecidas para tales fines, y que declara conocer y aceptar".

Al respecto, dicha exigencia carece de objetividad y delimitación debida, toda vez que la Entidad no ha cumplido con incluir las políticas específicas de seguridad de la información a las que se hace referencia, situación que impide a los proveedores conocer cuáles serán aquellas obligaciones contractuales que deberán cumplir.

En este sentido, nos encontraríamos ante una vulneración expresa de lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad.

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

**Numeral:** 47

**Literal:** Cl. Vig

**Página:** 27

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

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

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

En atención a la consulta se modifican los párrafos séptimo y noveno de la cláusula vigésima de la proforma del contrato, según: DICE: (...) INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en el servicio que brinde, según correspondan, las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros, referidos a seguridad de la información, establecidos por LA SUPERINTENDENCIA y que declara conocer y aceptar. Asimismo, se compromete a cumplir con las ¿Obligaciones de EL CONTRATISTA referidas a Seguridad de la Información¿ anexas. (...)

EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de LA SUPERINTENDENCIA que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera o dentro de las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA, para ello debe cumplir con las políticas específicas de seguridad de la información establecidas para tales fines, y que declara conocer y aceptar.. DEBE DECIR: (...) EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con las obligaciones listadas en el ANEXO ¿OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA REFERIDAS A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN¿ anexas¿. (...) EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de LA SUPERINTENDENCIA que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera o dentro de las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA, para ello debe cumplir con las ¿OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA REFERIDAS A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN¿ anexas, y que declara conocer y aceptar.

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

(¿) EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con las ¿Obligaciones de EL CONTRATISTA referidas a Seguridad de la Información¿ anexas. (¿) EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de

LA SUPERINTENDENCIA que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera o dentro de las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA, para ello debe cumplir con las ¿OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA REFERIDAS A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN¿ anexas, y que declara conocer y aceptar.

**Entidad convocante :** SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

**Nomenclatura :** AS-SM-53-2023-SBS-1

**Nro. de convocatoria :** 1

**Objeto de contratación :** Servicio

**Descripción del objeto :** Servicio de cobro revertido automático (0800).

---

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

En la medida que la cláusula de confidencialidad ya está desarrollada e incluida en los términos del Contrato (Cláusula Vigésima), solicitamos eliminar la presentación de un ¿COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD¿ considerando que constituye documentación adicional e innecesaria que ya obra en el expediente del presente procedimiento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Cl. Vig Literal: . Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La obligación de confidencialidad establecida en el documento ¿compromiso de confidencialidad¿, corresponde a las condiciones que la Superintendencia requiere a sus proveedores al contratar; y están referidas a la reserva de la información de la Superintendencia (no de la data del proveedor) a la que este pudiera acceder con ocasión del contrato, a no revelar que es o fue su cliente, a la prohibición de usar el nombre o logo de la Superintendencia; por lo que no se encuentra sustento para no suscribirlo.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

De la revisión del contenido compromiso se puede apreciar que la Entidad ha establecido que el CONTRATISTA se obliga a no revelar que LA SUPERINTENDENCIA es cliente de EL CONTRATISTA en relación con la prestación. Sobre el particular, se debe tener en consideración que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 47° y 48° del Reglamento, la información relacionada al proceso de contratación, incluida la de los contratos, se encuentra registrada en el SEACE, plataforma que es de acceso público, razón por la cual carece de razonabilidad establecer que el contratista se obligue a no revelar su vínculo contractual con la Entidad, dado que esta información será necesariamente publicitada y de acceso público. En consecuencia, observamos dicho extremo del compromiso de confidencialidad y, por lo tanto, solicitamos a la Entidad sea eliminado de las Bases.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Comp.Conf. Literal: 3 Página: 54

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

Artículos 47° y 48° de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observacion.

De acuerdo a lo establecido en las Bases, se entenderá por "Información Confidencial" a toda información de tipo económica, financiera, legal, contable, técnica, comercial, estratégica o de otro tipo, que sea revelada por la Superintendencia a el contratista, en forma oral, escrita, o por cualquier otro medio o soporte para la realización del trabajo encargado; así como cualquier análisis, recopilación, estudio, resumen, extracto o documentación de todo tipo que elabore o formule el contratista a partir de la información confidencial o documentación revelada por la Superintendencia.

Asimismo, el área usuaria señala que la confidencialidad no aplica para información pública revelada con anterioridad por la Superintendencia, o de acceso público, así como tampoco cuando medie un requerimiento del juez y/o de alguna instancia administrativa al contratista que, por ley, se encuentre facultada a requerir dicha información, lo que deberá ser informado a la Superintendencia, de acuerdo a lo establecido en las bases.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Solicitamos precisar que el plazo de ejecución del servicio de cobro revertido automático (0800) y de mensajería de textos salientes a teléfonos móviles se contabilizará a partir del día de culminación de la implementación y activación del servicio, esto es, independientemente que la suscripción del Acta de inicio de la prestación del servicio se realice con fecha posterior.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.7 Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mantiene lo indicado en en numeral 3.1.12 de las bases PLAZOS DE EJECUCION que " El plazo de ejecución del servicio de cobro revertido automático (0800) y de mensajería de textos salientes a teléfonos móviles será de 24 meses contabilizados a partir del día siguiente de la fecha de suscripción del Acta de inicio de la prestación del servicio." Asimismo, de acuerdo a lo indicado en el último párrafo del numeral 3.1.7, se señala: Finalizada la portabilidad y la puesta en producción del servicio, la Superintendencia efectuará la verificación de su correcto funcionamiento por un periodo máximo de 15 días desde el día siguiente de la fecha del Acta de Instalación de Arquitectura y Equipamiento y una vez validada su conformidad se procederá a firmar el ¿Acta de inicio de la prestación del servicio¿.

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

null



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

La Entidad solicita la presentación física de los documentos para el perfeccionamiento de contrato. No obstante, en atención al artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412 y al artículo 3 de la Ley N°31170 resulta obligatoria la implementación de mesas de partes digitales/virtuales en todas las Entidades de la Administración Pública. Por lo que, solicitamos a la Entidad que indique una dirección de correo electrónico de la Entidad (mesa de partes virtual) para la presentación de la documentación requerida, (incluyendo cualquier otra documentación relacionada a la gestión del presente procedimiento); asimismo, precise el horario de atención de la referida mesa de partes virtual

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a los señalado en el artículo 3 de la LEY N° 31170, la mesa de partes digital se implementa dentro del alcance de la sede digital establecida en el artículo 20 del Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital, para cumplir con la funcionalidad de recibir documentos electrónicos, entre otros trámites, opera para recepcionar y enviar documentos electrónicos; para el caso del presente procedimiento el documento de garantía de fiel cumplimiento es un documento físico que necesariamente deberá ser presentado en el plazo, lugar y horario señalado en el numeral 2.4 del Capítulo II de las Bases. Para efectos de notificaciones durante la ejecución contractual se proporciona la dirección de la mesa de partes virtual: <https://www.sbs.gob.pe/mesa-de-partes-virtual>, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y deberá revisar las disposiciones respecto al horario para considerar recibidos los documentos.

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

Mesa de partes virtual: <https://www.sbs.gob.pe/mesa-de-partes-virtual>.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que solo se acreditará la capacidad técnica y profesional del ejecutivo de cuenta, de acuerdo con lo establecido en el 3.2 Requisitos de calificación del presente procedimiento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: . Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que solo se acreditará en la capacidad técnica y profesional del ejecutivo de cuenta, la experiencia del personal clave, de acuerdo con lo establecido en el 3.2 Requisitos de calificación del presente procedimiento.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 33

**Consulta/Observación:**

Solicitamos confirmar que la única documentación que estará a cargo del contratista a ser presentada será la de emitir el comprobante de pago correspondiente y la información según Anexo A del requerimiento (reporte), siendo que el "informe del funcionario responsable de Servicios Generales del Departamento de Logística emitiendo la conformidad de la prestación efectuada"deberá ser adjuntados al expediente de pago por la misma entidad no debiendo ser entregados por el contratista pues este no es quien los emite ni tampoco los tiene en su poder.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.5

**Literal:** .

**Página:** 18

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

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

El área usuaria confirma que la documentación a presentar a cargo del Contratista luego de prestado el servicio es: el comprobante de pago y la información según el Anexo A del requerimiento, de acuerdo a lo establecido en las bases. La Superintendencia comunicará la conformidad respectiva y se realizará el pago de la contraprestación del servicio.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

A efectos de cumplir con lo requerido en el sustento mensual de consumo de las bolsas de minutos contratados (Anexo A) solicitamos considerar como válida la información generada por el sistema automático del contratista. Lo expuesto, se fundamenta en gestionar de manera efectiva las horas hombre para la prestación del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria señala que aceptará el sustento de las comunicaciones realizadas según Información generada por el sistema automático del contratista, siempre que el contenido sea el que se solicita en el Anexo A de las presentes Bases, la cual será revisada y verificada por la Superintendencia, de no existir observaciones aprobará dicho sustento.

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

El área usuaria señala que aceptará el sustento de las comunicaciones realizadas según Información generada por el sistema automático del contratista, siempre que el contenido sea el que se solicita en el Anexo A de las presentes Bases, la cual será revisada y verificada por la Superintendencia, de no existir observaciones aprobará dicho sustento.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad confirmar que aceptará que, de activarse la línea de contingencia 2, esta solo soportará los 30 canales especificados por estar limitados físicamente.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.4 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma de acuerdo a lo indicado en las bases "LINEA DE CONTINGENCIA 2...Deberá contar con una capacidad de 30 canales como mínimo."

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código : 20467534026

Fecha de envío : 29/12/2023

Nombre o Razón social : AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:48:00

**Consulta:** Nro. 36

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad confirmar que aceptará que para el caso de la sede Piura se asigne numeración de dicho departamento, considerando que las líneas de contingencia solo se aplicarán a la numeración 0800 y que esta debe estar asignada a una cabecera (tanto en Lima como en Piura) ya que de requerir que sea la misma numeración de Lima (Del 2001930 al 2001959) para la cabecera de Piura estaríamos incumpliendo el marco regulatorio impuesto por OSIPTEL.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 3.1.4

**Literal:** .

**Página:** 20

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

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

Se precisa que en caso ocurra una caída o falla simultánea de la línea principal y de la línea de contingencia 1, de forma automática todo el flujo de las llamadas entrantes al número 080010840 deberán de ser derivadas hacia la línea de contingencia 2 (sede Piura), a través de la red del contratista.

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

En caso ocurra una caída o falla simultánea de la línea principal y de la línea de contingencia 1, de forma automática todo el flujo de las llamadas entrantes al número 080010840 deberán de ser derivadas hacia la línea de contingencia 2 (sede Piura), a través de la red del contratista.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Se solicita a la Entidad confirmar que será el postor quien dimensione desde qué nodos se deberán atender las líneas de contingencia, puesto que atender desde un nodo de Lima a una contingencia en Piura no es posible.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.4 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contratista no dimensionará de qué nodo se atenderá las líneas de contingencia, deberá atender de acuerdo a lo indicado en las Bases que señalan: "La línea principal y las de contingencia deberán tener medios de transporte o enlaces físicos distintos y deberán tener como origen un POP/Nodo diferente en la red del contratista, por lo tanto, no se utilizará un mismo enlace ni un mismo POP/Nodo para proveer la línea principal y las de contingencia. Es decir, la línea principal (sede Laureles) deberá ser atendida desde un POP "A", mientras que la línea de contingencia 1 (sede Centauro) deberá ser atendida desde un POP "B". La línea de contingencia 2 (sede Piura) podrá ser atendida desde el POP "A" o POP "B" o un POP distinto."

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad confirmar que de requerirse licencias serán asumidas por la SBS, ya sea por un dimensionamiento errado por parte de la entidad o por ampliaciones que la misma pueda solicita en el futuro.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.4 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria señala que según las bases "El contratista deberá considerar dentro de su propuesta, para la puesta en funcionamiento y durante la vigencia del servicio solicitado, el equipamiento y licenciamiento que sea necesario para asegurar la conectividad y seguridad de las comunicaciones. Dicho equipamiento deberá estar en la capacidad de soportar todo el tráfico solicitado."

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

null



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad considerar opcional dicho requerimiento ya que al ser una solución a la medida no se puede garantizar una integración sin haber realizado pruebas con la plataforma Genesys Cloud de la entidad. Este requerimiento se debería atender mediante un integrador dedicado a este tipo de soluciones ya que se deben realizarse pruebas de concepto.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.4 Literal: sms Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria señala que no es opcional sino obligatoria la funcionalidad requerida, considerando que ya se han realizado las pruebas de funcionamiento a satisfacción de la SBS: "La plataforma de mensajería del contratista deberá contar con un API (Application Programming Interfaces) que permita a la plataforma Genesys Cloud de la Superintendencia conectarse para realizar desde ésta el envío unitario y/o masivo de los SMS, siendo el contratista responsable de entregar toda la documentación y parámetros necesarios referente a su API, participando de manera conjunta con la SBS de los trabajos de configuración y pruebas hasta completar esta integración."

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad considerar opcional dicho requerimiento ya que al ser una solución a la medida no se puede garantizar una integración sin haber realizado pruebas con la plataforma Genesys Cloud de la entidad. Este requerimiento se debería atender mediante un integrador dedicado a este tipo de soluciones ya que se deben realizr pruebas de concepto.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.5 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria señala que no es opcional sino obligatoria la funcionalidad requerida, considerando que ya se han realizado las pruebas de funcionamiento a satisfacción de la SBS: "La plataforma de mensajería del contratista deberá contar con un API (Application Programming Interfaces) que permita a la plataforma Genesys Cloud de la Superintendencia conectarse para realizar desde ésta el envío unitario y/o masivo de los SMS, siendo el contratista responsable de entregar toda la documentación y parámetros necesarios referente a su API, participando de manera conjunta con la SBS de los trabajos de configuración y pruebas hasta completar esta integración."

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Se solicita confirmar que será la SBS quien asuma los costos asociados a brindar el servicio de un tercero (AMERICATEL) ya sean pagos únicos (ingreso, crossconnection, etc) o recurrentes mensuales (housing, etc). Esto ya que los costos asociados a estos conceptos son demasiado elevados y si la entidad ya tiene un espacio asignado los costos podrían reducirse drásticamente.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.7 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo indicado en las Bases que señalan: ¿Para el caso específico de la sede Centauro (Data Center Equinix) el contratista será responsable de los costos que demande el cableado e instalación de sus equipos y de las coordinaciones con el Data Center para la implementación de la línea de contingencia 1.¿

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad confirmar que para averías del tipo degradación del servicio brindará hasta un máximo de 24 horas ya que este tipo de incidencias requieren de un análisis exhaustivo para determinar la avería, y esto no se podría solucionar con un simple cambio de equipo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.8 Literal: . Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo indicado en las Bases que señalan: "En circunstancias donde el servicio esté comprometido por un período mayor a 8 horas, tales como averías por degradación (deterioro, intermitencia) o donde los tiempos de reparación dependan de terceros, el contratista deberá entregar y/o implementar (sin costo adicional para la Superintendencia) una solución alternativa con similares o mayores características, hasta que se concluya con la solución de la avería de manera definitiva."

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Se solicita confirmar que se aceptará contar con un ejecutivo de cuenta (Postventa) que atienda el horario de 9am a 5 pm de lunes a viernes, siendo que las atenciones fuera de este horario serán canalizadas a través del centro de atención al cliente; lo expuesto, a fin de permitir atención 24x7.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.10.1 Literal: . Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria señala que lo solicitado está de acuerdo a lo planteado en el numeral 3.1.10.1 de las bases "El ejecutivo de cuenta o Ingeniero Preventa o Service Manager brindará atención en el horario de oficina del contratista, cuyo horario de atención deberá ser de lunes a viernes desde las 9:00 am hasta las 5:00 pm., fuera del horario de atención del ejecutivo de cuenta, el contratista deberá asignar a otra persona y/o centro de atención de llamadas, a fin que absuelva las consultas que sean de su competencia, haga el seguimiento de las consultas, reclamos, entre otros (que se generarán a las personas que correspondan según el escalamiento que presente el contratista) a fin que se coadyuve a una solución oportuna e inmediata, y la canalización adecuada de las consultas, reclamos, entre otros, que efectúe la Superintendencia .

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-53-2023-SBS-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de cobro revertido automático (0800).

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	29/12/2023
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:48:00

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

En la medida que la acreditación de coordinador y técnico no resulta ser información adicional a la ya prevista en los TDR, siendo ésta ya cumplida con la presentación del Anexo N° 3, solicitamos su eliminación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.10. 2 Literal: . Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria mantiene lo indicado en el numeral 3.1.10.2 de las bases. " Para el soporte técnico del servicio contratado el contratista deberá contar como mínimo con un (01) Coordinador de Soporte y dos (02 ) técnicos en su Centro Operaciones de Red, los cuales no necesariamente serán personal dedicado para la atención de la SBS. Al inicio del servicio, el contratista deberá presentar la acreditación de la experiencia mínima de dos años del coordinador (experiencia como Coordinador y/o supervisor y/o encargado de Soporte y/o soporte técnico y/o mesa de ayuda y/o agente call center y/o Servicio al cliente), para gestionar actividades de coordinación y soporte de averías y/o en atención del servicio al cliente para servicio de datos y/o Telefonía), y de los 02 técnicos (experiencia de dos años como técnico en trabajos y/o soporte de servicios de datos y/o Telefonía) con constancias de trabajo, certificados, cartas del empleador y/o cualquier documento que lo acredite fehacientemente. "

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

null