

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ - X REGIÓN TERRITORIAL CUSCO

Nomenclatura : AS-SM-12-2023-012-X-DTP-CUSCO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS PARA LA CENTRAL 105 CUSCO

Ruc/código : 20602256163

Nombre o Razón social : QUANTIC VISION S.A.C.

Fecha de envío : 04/07/2023

Hora de envío : 12:28:09

**Consulta: Nro. 1**

## **Consulta/Observación:**

Numeral 4. Alcance

Literal 4.2 Servicio de módulo de aplicación del (control de Incidencias) en una telefonía troncal SIP con Servicio de valor agregado para llamadas gratuitas.

Página 21

Por favor confirmar el alcance del módulo de aplicación del control de incidencias.

Por favor confirmar el alcance de la licencia de administrador CAD solicitado.

Por favor confirmar el alcance de la licencia de administrador CAD solicitado.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.2 **Página:** 21

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

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

El módulo de aplicación del (control de incidencias) es un sistema que debe permitir:

El sistema permite ingresar de forma dinámica los datos del ciudadano, con el fin de lograr la identificación del denunciante, así como tipificar el delito, para posteriormente reconocer en el mapa de la zona del episodio al efectivo más cercano, el agente recepcionista que recibe la llamada tendrá la capacidad de "georreferenciar" al efectivo, de tal forma que el tiempo de atención al ciudadano sea lo más rápido y efectivo posible.

El módulo de control de Incidencias, permite imputar todo el proceso de atención del efectivo al ciudadano, dejando la posibilidad de tener toda la interacción de efectivo con el ciudadano, hasta dar por culminada la atención y por ende dar por cerrado la denuncia, brindando información detallada por cada una de los hechos reportados al 105, permitiendo medir los tiempos de atención, así como los volúmenes y tipos de delitos más frecuentes por cada zona de la ciudad, municipalidad o centros poblados.

Debe contar con un completo sistema de reportes que permita en tiempo real identificar cada uno de los incidentes que se encuentran en ejecución, así como cada una de las llamadas cerradas después de su atención, ubicación geográfica en aplicativos como Google maps o similar de los distritos con mayores índices de criminalidad, tipo de incidencia, así como efectivos con mayor número de intervenciones entre otros.

Respecto el alcance de la licencia de administrador CAD

El Centro automatizado de despacho CAD es una solución integral que permite gestionar la comunicación telefónica del ciudadano a través del número de emergencia de tres dígitos enmascarados con el (105), con los recursos policiales en tiempo real, permitiendo reducir los periodos de atención con la adecuada trazabilidad policial desde el momento de la recepción de la llamada hasta el cierre del incidente reportado, aumentando la satisfacción del ciudadano.

Principales Funcionalidades requeridas:

¿ Central de Operaciones Policiales 105 Cusco (con detalle de registro de teléfono, nombres, geolocalización del incidente, tipificación del delito) configurable a cada solicitud de la parte usuaria.

¿ Panel de asignación de emergencias por medio de geocercas de google maps o sistemas similares o a través del envío vía radio de recursos o a partir de la información brindada por el ciudadano que realiza la llamada.

¿ Panel de monitoreo de emergencia desde que se activa el caso hasta el cierre del mismo conteniendo diversas opciones de monitoreo y control de emergencia.

¿ Módulo de reporte de efectividad por rangos de tiempo, desde que se recibida la emergencia hasta el cierre del caso, así mismo la medición de operatividad del efectivo, ranking de efectivos más productivos durante un periodo de tiempo.

¿ Módulo de designación de puestos de servicio con geolocalización, requiere que las unidades tengan algún mecanismo de comunicación que entregue las coordenadas de ubicación, tales como Smartphone, GPS en los vehículos, radios con GPS, entre otros

¿ Módulo de registro de usuarios. Este módulo requiere de un lector de código QR como el de los smrtphone, o

Entidad convocante : POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ - X REGIÓN TERRITORIAL CUSCO

Nomenclatura : AS-SM-12-2023-012-X-DTP-CUSCO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS PARA LA CENTRAL 105 CUSCO

Específico

4

4.2

21

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

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

a través de la aplicación web. A través de este módulo podremos identificar los efectivos de cada patrulla, facilitando el cambio de tripulaciones de acuerdo con los turnos de operación.

¿ Módulo de control de puestos geolocalizado con indicación de estado de cada efectivo (activo, inactivo o suspendido). requiere que las unidades tengan algún mecanismo de comunicación que entregue las coordenadas de ubicación, tales como Smartphone, GPS en los vehículos, radios con GPS, entre otros, según facilidades de integración.

¿ Aplicativo móvil para Android de ubicación en tiempo real de cada efectivo que descargue el App.

¿ Aplicativo móvil de recepción de denuncias con indicación del caso y detalle,

¿ Aplicativo móvil de registro de reportes por cada efectivo.

¿ Módulo de reportes configurable de acuerdo con el tipo de atención, efectivo y estado de la atención.

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

¿ Módulo de designación de puestos de servicio con geolocalización, requiere que las unidades tengan algún mecanismo de comunicación que entregue las coordenadas de ubicación, tales como Smartphone, GPS en los vehículos, radios con GPS, entre otros

¿ Módulo de registro de usuarios. Este módulo requiere de un lector de código IQR como el de los smrtphone, o a través de la aplicación web. A través de este módulo podremos identificar los efectivos de cada patrulla, facilitando el cambio de tripulaciones de acuerdo con los turnos de operación.

¿ Módulo de control de puestos geolocalizado con indicación de estado de cada efectivo (activo, inactivo o suspendido). requiere que las unidades tengan algún mecanismo de comunicación que entregue las coordenadas de ubicación, tales como Smartphone, GPS en los vehículos, radios con GPS, entre otros, según facilidades de integración.

¿ Aplicativo móvil para Android de ubicación en tiempo real de cada efectivo que descargue el App.

¿ Aplicativo móvi

Entidad convocante : POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ - X REGIÓN TERRITORIAL CUSCO

Nomenclatura : AS-SM-12-2023-012-X-DTP-CUSCO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS PARA LA CENTRAL 105 CUSCO

Ruc/código :	20602256163	Fecha de envío :	04/07/2023
Nombre o Razón social :	QUANTIC VISION S.A.C.	Hora de envío :	12:28:09

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Numeral 5 Especificaciones Técnicas  
Literal 5.3

Licenciamiento: Para (01) supervisor y (05) Agentes

¿ Favor hay que confirmar que la línea telefónica celular necesaria para el agente de atención de incidencias vía Whatsapp será responsabilidad de la PNP Cusco, y no tiene costo para el proveedor.

¿ Favor confirmar si el agente que atenderá el whatsapp tendrá acceso a una terminal PC, con el fin de ingresar la información de las incidencias en la aplicación CAD.

¿ Favor hay que confirmar que en total se requieren de licenciamiento de un (1) supervisor, cinco (05) agentes de atención telefónica y (1) De atención vía Whatsapp.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con relación a la consulta formulada se aclara que con relación a la línea telefónica para el agente de Whatsapp un (01) Agente WhatsApp, será de responsabilidad de la PNP Cusco (la línea celular no forma parte del servicio, lo que se desprende que no significa ningún costo para el proveedor)

Por otro lado, Se confirma que el agente si tendrá acceso a una terminal tipo PC igual a la de los otros efectivos.

Se confirma que el número de licencias requeridas es el siguiente:

siete (07) puestos de trabajo dividido en cinco, (5) agentes y/o operadores, un (01) Agente WhatsApp, que será de responsabilidad de la PNP Cusco (la línea celular no forma parte del servicio, lo que se desprende que no significa ningún costo para el proveedor) para el CAD, soportados por un (1) supervisor con capacidad futura de incorporar otros operadores

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

Se incorporará en las bases en el numeral 5.3, del numeral 3.1 Términos de Referencia del Capítulo III Requerimiento, de la Sección específica lo siguiente:

Se deberá implementar una tecnología de Call Center para gestionar la atención al usuario por los canales de atención Telefónica, esta atención será operada por siete (07) puestos de trabajo dividido en cinco, (5) agentes y/o operadores, un (01) Agente WhatsApp, que será de responsabilidad de la PNP Cusco (la línea celular no forma parte del servicio, lo que se desprende que no significa ningún costo para el proveedor) para el CAD, soportados por un (1) supervisor con capacidad futura de incorporar otros operadores

Entidad convocante : POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ - X REGIÓN TERRITORIAL CUSCO

Nomenclatura : AS-SM-12-2023-012-X-DTP-CUSCO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS PARA LA CENTRAL 105 CUSCO

Ruc/código :	20602256163	Fecha de envío :	04/07/2023
Nombre o Razón social :	QUANTIC VISION S.A.C.	Hora de envío :	12:28:09

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Numeral 3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN.  
Literal B. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL  
NUMERAL B.3 CALIFICACIÓN DEL PERSONAL CLAVE  
ENCISO B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

Pagina 31

Se solicita como personal clave con título de Ingeniero eléctrico y/o Ing. Informático y de sistemas, o Técnico Electrónico y/o Técnico en comunicaciones.

Se solicita aceptar Título de Ingeniero informático y de computación, y/o Ingeniero electrónico, y /o Informático y de sistemas o técnico electrónico, técnico en comunicaciones y/o técnico en redes y comunicaciones de datos.

**Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.2 Página: 31**

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

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

Con relación a la consulta formulada, se aclara que con la finalidad de tener mayor competencia en el procedimiento de selección, asimismo de tener mayor participación de postores se amplia lo solicitado quedando de la siguiente manera: Título Profesional de de Ingeniero informático y de computación y/o Ingeniero Eléctrico, y/o Ingeniero de sistemas, y/o Ingeniero de computación y sistemas, y/o ingeniero electrónico y/o Ingeniero Informático y de Sistemas; o Técnico electrónico y/o Técnico en comunicaciones y/o técnico en redes y comunicaciones de datos.

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

Se incorporará en las bases en el numeral b3.1 formación académica del numeral 3.2 requisitos de calificación de la Sección específica lo siguiente:

Título Profesional de de Ingeniero informático y de computación y/o Ingeniero Eléctrico, y/o Ingeniero de sistemas, y/o Ingeniero de computación y sistemas, y/o ingeniero electrónico y/o Ingeniero Informático y de Sistemas; o Técnico electrónico y/o Técnico en comunicaciones y/o técnico en redes y comunicaciones de datos.