

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura :	CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

En el Tdr indican dos direcciones, favor podrian indicar la cantidad de persoonas a laborar en cada ubicación?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de hacer la consulta al área usuaria, aclara que el call center es único, solo que brinda servicios a dos establecimientos de salud que pertenecen a la misma red. El personal del call center no se encontrará en los establecimientos de salud. El call center deberá operar remotamente desde las instalciones que brinde el proveedor del servicio.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En el Tdr indican 18 operadores u operadoras en el turno de Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 horas, 10 operadoras en el turno de lunes a viernes de 12:00 horas a 17:00 horas y 8 operadoras en el turno sábado de 8:00 a 13:00 horas con experiencia en servicio de atención al paciente ... Pueden confirmar si el total de operadores solicitados son de 36 operadores y tambien indicar la cantidad de operadores que se distribuira por cada local de prestacion de servicio.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de hacer las consulta al área usuaria, aclara que el número total de operadores son 18, de las cuales 10 trabajarán a tiempo completo de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas; y 8 a tiempo parcial, de lunes a sábado de 8:00 a 13:00 horas

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

null

Entidad convocante :MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura :CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se exige que el personal este en algun regimen laboral? Mype, Gneral, RXH?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de hacer la consulta al área usuaria, aclara que personal del call center no tendrá ningún vinculo laboral con la institución contratante, sino que serán empleados de la empresa que brinda el servicio de call center, por tanto el régimen laboral dependerá exclusivamente de la empresa que provee el servicio.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Los operadores call podran trabajar remoto o hibrido?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de hacer la consulta al área usuaria, aclara que el personal que laborará, será de forma remota.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se puede subcontratar?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de hacer la consulta al área usuaria, aclara que no está permitido la subcontratación.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Hay costo por uso de licencias de la entidad? Y a cuanto?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de hacer la consulta al área usuaria, aclara que No hay un costo por uso de licencias de la entidad.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL JEFE DE PROYECTO. SE SOLICITA AMPLIAR A CARRERAS AFINES DE NIVEL TECNICO COMO CIENCIA DE DATOS, PROGRAMACION, COMPUTACION E INFORMATICA, ETEC. DE MANERA DE CONTAR CON UNA MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES CANDIDATOS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de hacer la consulta al área usuaria, aclara que el jefe de proyecto debe tener nivel profesional según las bases administrativas

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:
CON RESPECTTO AL PERFIL ACADEMICO DEL JEFE DE PROYECTO. SE SOLICITA CONSIDERAR CARRERAS UNIVERSITARIAS AFINES COMO INGENIERIA DE TELECOMUNICACIONES, INGENIERIA MULTIMEDIA, INGENIERIA INFORMATICA, ETC.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El Comité de selección, luego de hacer la consulta al área usuaria, aclara que sí es factible considerar solo las carreras universitarias propuestas.

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

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

EN REFERENCIA A LA EXPERIENCIA DEL JEFE DE PROYECTO SE SOLICITA SE PUEDA CONSIDERAR COMO EXPERIENCIA LAS POSICIONES DE: JEFE DE DESARROLLO O JEFE DE SOFTWARE O JEFE DE SERVICIO DE MESA DE AYUDA O JEFE DE SOPORTE TECNICO. DE MANERA DE CONTAR CON UNA MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES CANDIDATOS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de hacer la consulta al área usuaria, aclara que sí es factible considerar las experiencias mencionadas.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

CON RESPECTO A LA EXPERIENCIA DEL JEFE DE PROYECTO SE SOLICITA SE PUEDA CONSIDERAR EXPERIENCIA EN OTROS RUBROS ADEMAS DEL RUBRO DE CALL CENTER.DE MANERA DE CONTAR CON UNA MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES CANDIDATOS.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de hacer la consulta al área usuaria, aclara que debe ceñirse a las bases del proceso, y no es factible

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

null

Entidad convocante :MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura :CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:
EN RELACION AL PERFIL ACADEMICO DEL JEFE DE CALIDAD, ¿INDICAR SI SE PODRIAN CONSIDERAR SECUNDARIA COMPLETA O CUALQUIER CARRERA TECNICA O UNIVERSITARIA?

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El comité de selección, luego de hacer la consulta al área usuaria, aclara que debe ceñirse a las bases del proceso, puntualizando que no es factible considerar educación secundaria completa, ni carrera técnica.

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

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

CON RESPECTO A LA EXPERIENCIA DEL JEFE DE CALIDAD SE SOLICITA SE PUEDA CONSIDERAR EXPERIENCIA EN OTROS RUBROS ADEMAS DEL RUBRO DE CALL CENTER.DE MANERA DE CONTAR CON UNA MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES CANDIDATOS.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección con el apoyo del área usuaria aclara que, se considerará experiencia en área de Calidad de call center o sector salud.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

EN RELACION AL PERFIL ACADEMICO DEL EQUIPO DE CALIDAD, ¿INDICAR SI SE PODRIAN CONSIDERAR SECUNDARIA COMPLETA O CUALQUIER CARRERA TECNICA O UNIVERSITARIA?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara que su consulta que no es factible.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

CON RESPECTO A LA EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE CALIDAD SE SOLICITA SE PUEDA CONSIDERAR EXPERIENCIA EN OTROS RUBROS ADEMAS DEL RUBRO DE CALL CENTER DE MANERA DE CONTAR CON UNA MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES CANDIDATOS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara que se considerará experiencia en área de calidad de call center o sector salud.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:
EN RELACION AL PERFIL ACADEMICO DEL JEFE DE PRODUCTIVIDAD, ¿INDICAR SI SE PODRIAN CONSIDERAR SECUNDARIA COMPLETA O CUALQUIER CARRERA TECNICA O UNIVERSITARIA?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Con el apoyo del área usuaria, el Comité de selección, aclara que su consulta no es factible.

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

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

CON RESPECTO A LA EXPERIENCIA DEL JEFE DE PRODUCTIVIDAD SE SOLICITA SE PUEDA CONSIDERAR EXPERIENCIA EN OTROS RUBROS ADEMAS DEL RUBRO DE CALL CENTER. DE MANERA DE CONTAR CON UNA MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES CANDIDATOS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, con el apoyo del área usuaria, aclara su consulta, puntualizando que se considerará experiencia en área de Calidad de call center o sector salud.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

EN RELACION AL PERFIL ACADEMICO DE LOS OPERADORES, ¿INDICAR SI SE PODRIAN CONSIDERAR SECUNDARIA COMPLETA O CUALQUIER CARRERA TECNICA O UNIVERSITARIA?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara que su consulta sí es factible.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

CON RESPECTO A LA EXPERIENCIA DEL LOS OPERADORES SE SOLICITA SE PUEDA CONSIDERAR EXPERIENCIA EN ATENCION AL CLIENTE EN GENERAL PRESENCIAL O POR CALL CENTER.DE MANERA DE CONTAR CON UNA MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES CANDIDATOS.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando que se considerará experiencia en área de Calidad de call Center o sector salud.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, ¿es posible que el importe de la Carta Fianza de Fiel Cumplimiento sea retenido mensualmente en las facturas a presentar hasta culminar el monto total de la garantía?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con el apoyo del área usuaria, el Comité de selección aclara que no es factible su consulta.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, ¿es posible recibir adelantos para el inicio del servicio?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con el apoyo del área usuaria, el Comité de selección aclara, que no es posible su consulta.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Favor de indicar volumetría mensual por un periodo de un año

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, indica que deben ser 28150 llamadas entrantes y 27012 llamadas atendidas aproximadamente.

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

null

Entidad convocante :MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura :CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Favor de indicar el TDA (Nivel de Atención) porcentaje de llamados que pueda contestar

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando que debe ser 96% de llamadas atendidas

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

null

Entidad convocante :MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura :CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Favor de indicar el Tiempo Medio Operativo (TMO)

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando que el tiempo operativo es de 150 segundos.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, ¿es factible que las facturadas a generar sean negociables (factoring)?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando que no es no es posible

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

null

Entidad convocante :MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura :CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Cuánto es el plazo para la capacitación del personal?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando que es de 30 días calendarios

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

ES POSIBLE SUBCONTRATAR AL PERSONAL REQUERIDO POR UNA EMPRESA QUE PERTENECE AL GRUPO DEL POSTOR?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando que no es posible.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el sueldo estimado para el personal clave según lo propuesto por la entidad?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando que el personal depende del proveedor del servicio.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Es factible que se pueda considerar para la acreditación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, los servicios de cobranzas y/o reclamos, ya que el objeto de la convocatoria corresponde al servicio de atención y gestión de contact center?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando que las Cobranzas y reclamos no se efectuaran por el call center, debido a que la única finalidad, es la programación de citas médicas.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Con respecto al punto PERSONAL CLAVE, debemos considerar solamente al jefe de proyecto, es decir, no será necesario gestores de call?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando, que el personal clave es necesario con los gestores (si es necesario).

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Es posible que la Carta Fianza se puede descontar de facturas?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando que no es posible.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:
Es posible considerar que las firmas del representante legal sean virtuales, firma digital, autorizada por reniec?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que no es posible.

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

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

El acceso al sistema interno de citas, será por VPN o es un servicio publicado en internet?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que será por VPN.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Para el uso de su central telefónica, nos conectaremos a través de una VPN?, si no es así, cómo nos transferirán las llamadas?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando, que será por VPN.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Se requerirá transferencia de los audios o únicamente la grabación? Si es así, bajo qué medio se realizará?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que la grabación en caso se requiera por un reclamo o queja, la transferencia será por correo electrónico.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Sería importante que nos envíen las volumetrías actuales:

- 1. Cantidad de llamados Anual, mensual y Diarios.
- 2. Distribución horaria de los llamados.
- 3. Cantidad de llamados por nivel de atención.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando, que la vulometria sera de la siguinete manera: 8 Hrs. Total 8896; 9 Hrs. Total 5388; 10 Hrs. Total 3858; 11 Hrs. Total 2810; 12 Hrs. Total 2029; 13 Hrs. total 1253; 14 Hrs. total 1436; 15 Hrs. total 1402 y 16 Hrs. total 1078.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Favor de brindarnos la cantidad de solicitudes por WhatsApp en forma diaria, mensual y anual, así mismo del estimado que se tiene de crecimiento en el año del servicio.

Acápiteme de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que no se cuenta con la data.

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

null

Entidad convocante :MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura :CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Nos gustaría entender cuál es el número de operadores, ya que no vemos volumetrías para el servicio que nos permita determinar realmente cuánto personal efectivamente vamos a implementar en el servicio?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que de acuerdo a las bases, el número total de operadores son 18, de las cuales 10 trabajarán a tiempo completo, de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas; y 8 a tiempo parcial, de lunes a sábado de 8:00 a 13:00 horas

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

En que porcentaje se estima el crecimiento y bajo que canales de atención, es decir, en llamadas cuanto es el crecimiento estimado en todo el año, lo mismo para WhatsApp, mensajería, etc?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta indicando, que el crecimiento es de 5% anual.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Cuáles son los Niveles de atención del IVR?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que son DOS niveles de atención.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Cuál es el Nivel de servicio del IVR?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que el IVR permitirá derivar para las citas de los dos establecimientos de salud, principales de nuestra red pero debe permitir una ampliación del caso sea necesario; Asimismo, deberá actualizarse continuamente con mensajes de interés para los usuarios.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Cuánto tiempo se requiere tener las grabaciones? Después de cuanto tiempo podrán ser borradas?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que podrán ser borradas después de 24 meses.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Podrían indicar la cantidad de Teléfonos IP que se necesita por cada Centro de Atención?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que es necesario UNO (1) teléfono IP por cada centro de atención.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:35:22

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Se requiere comprobar con alguna certificación la sistema de Seguridad de la información comprobada? Favor de confirmar o brindar mayores detalles a este requerimiento?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que la certificación de los sistemas de seguridad será verificada por el área de Ciberdefensa.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:45:04

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

En caso que el postor ganador sea MYPE es posible que la garantía de fiel cumplimiento sea descontando del monto de las facturas a emitir por el servicio?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que no es posible.

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

null

Entidad convocante : MARINA DE GUERRA DEL PERU

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DISAMAR/LOGISTI-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTAC CENTER PARA LA ATENCION DE PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP /SERVICIO PP 0135

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	18/12/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:45:04

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

¿Es posible la Carta Fianza se pueda descontar de facturas emitidas?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de selección, luego de realizar la consulta al área usuaria, aclara su consulta, indicando que no es posible.

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

null