

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

EN CUANTO AL PERFIL ACADEMICO DEL JEFE DE PROYECTO. SE SOLICITA AMPLIAR A CARRERAS AFINES DE NIVEL TECNICO. DE MANERA DE CONTAR CON UNA MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES CANDIDATOS.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 0 Literal: 0 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, el jefe de proyecto debe contar con estudios superiores universitarios nivel profesional, debidamente concluidos, el cual será acreditado por su diploma y certificado de habilidad profesional. En tal sentido no se acoge su consulta.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 2

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.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 0 Literal: 0 **Página: 25**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se acoge su consulta, considerando que la experiencia requerida podrá ser como JEFE DE DESARROLLO O JEFE DE SOFTWARE O JEFE DE SERVICIO DE MESA DE AYUDA O JEFE DE SOPORTE TECNICO.

Con ocasión de la integración de bases, se incluirá lo siguiente:

Tener experiencia mínima de CINCO (5) años implementando proyectos de Soluciones de tecnología de la información o como JEFE DE DESARROLLO O JEFE DE SOFTWARE O JEFE DE SERVICIO DE MESA DE AYUDA O JEFE DE SOPORTE TECNICO.

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

o como JEFE DE DESARROLLO, JEFE DE SOFTWARE, JEFE DE SERVICIO DE MESA DE AYUDA O JEFE DE SOPORTE TÉCNICO.

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 **Página: 25**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que el personal destacado para la ejecución del servicio, deberá estar considerado en planilla de cada empresa.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Es posible realizar la subcontratación?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 **Página: 20**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, y a lo indicado en las bases administrativas, para el presente servicio no se contemplará la subcontratación.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Es posible que el plazo máximo de 10 días calendarios para implementar y configurar las características del servicio contratado se amplíe a 60 días calendarios, debido a que hay varios puntos como, la instalación de los primarios que no depende del call center sino de una empresa operadora de teléfonos.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 **Página: 25**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se acoge parcialmente su consulta, pudiendo ampliar el plazo de implementación y configuración de las características del servicio hasta 15 días calendarios.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Para la asignación del número telefónico, ¿IAFAS brindará el número telefónico?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 2.1 Literal: 0 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que el número telefónico deberá ser proporcionado por la empresa que brindará el servicio de call center.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

El costo de la troncal, ¿será asumido por IAFAS?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 2.1 Literal: 0 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que el sistema de contratación del presente procedimiento de selección, es de A SUMA ALZADA, motivo pro el cual las IAFAS no asumirá ningún costo de implementación del citado servicio.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Los feriados serán laborales? De ser así, ¿quién se hará cargo del pago?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que los días feriados son no laborables en la Entidad, sin embargo, el cargo de costes ocasionados en esos días serán asumidos por el contratista.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Es posible que el personal gestione 100% en modalidad de teletrabajo? Toda vez que se muestre la operatividad continua a través del software de gestión con la finalidad que no afecte el servicio de IAFAS.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 **Página: 26**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa no es posible la modalidad de teletrabajo ya que el acceso al sistema de gestión de citas es restringido y configurado a un número limitado de computadoras.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Se sabe que hay meses estacionales, en los cuales hay mayor cantidad de llamadas de los pacientes y otros meses , menos. Para los meses donde hay menor cantidad de llamadas, se gestionará con la misma cantidad de 18 Operadores ?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 0 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se ha realizado un piloto para determinar los operadores necesarios para brindar el servicio, el número de operadores es fijo, lo que varia es la distribución de horarios para la atención.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Indicar la cantidad total de llamadas mensuales y la distribución horaria

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 0 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que son 18,000 llamadas mensuales en promedio, el 70% de ellas es por el turno de la mañana

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	20:41:08

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

lafas tendrá algún tipo de injerencia sobre la contratación del personal y/o solicitará información sobre las obligaciones sociales?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que el personal nombrado a ser destacado del contratista estará bajo su responsabilidad. Asimismo, el citado personal deberá presentar información a la Entidad, con el fin de salvaguardar la seguridad de información.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Es posible la participación de empresas Mype?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 0 **Página: 13**

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 Ley y Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la participación de las empresas postoras al citado procedimiento de selección, es libre con el fin de mantener la pluralidad de participación.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Para las empresas Mype sobre la experiencia del postor en la especialidad, ¿cuánto sería el monto facturado a presentar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 0 **Literal:** B **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, la experiencia del postor en la especialidad, será el mismo que se encuentra detallado en las bases administrativas.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 15

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:** 2.3 **Literal:** 0 **Página:** 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el postor podrá presentar las garantías de fiel cumplimiento, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado (Artículo 149)

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.5 Literal: 0 **Página: 10**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, no se acoge su consulta, en tal sentido, se precisa que para el presente procedimiento de selección, no se ha considerado la emisión de adelantos para la ejecución contractual.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Favor de indicar , ¿cuánto es el porcentaje de penalidad por mora en la ejecución de la prestación? Y si es acumulativa

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.6.1 Literal: 0 **Página: 11**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la aplicación de penalidad por mora en la ejecución de la prestación, se realizará de acuerdo a lo indicado en el artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Favor de indicar cuáles son las otras penalidades distintas a las de penalidad por mora

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.6.2 **Literal:** 0 **Página:** 11

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, no se ha considerado otras penalidades para la ejecución del presente procedimiento de selección.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Consultamos a las bases la ampliación de plazo de 45 días calendarios para la implementación y configuración del servicio. Favor de confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 0 **Literal:** 0 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se acoge parcialmente su consulta, pudiendo ampliar el plazo de implementación y configuración de las características del servicio hasta 15 días calendarios.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Favor de indicar volumetría mensual por un periodo de un año

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que son 18,000 llamadas mensuales en promedio, el 70% de ellas es por el turno de la mañana

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que el nivel de atención, será de 94% de llamadas que se deben contestar.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Favor de indicar el TMO

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que el tiempo promedio de duración de una llamada será de 172 segundos.

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el tiempo del nivel de servicio?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que depende de la hora, asimismo, el tiempo del servicio del IVR va de 20 segundos a 12 minutos

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

null

Entidad convocante : IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU
Nomenclatura : AS-SM-8-2023-IAFAS/LOGISTICA-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CONTACT CENTER PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES AFILIADOS A LAS IAFAS MGP, AF-2024

Ruc/código :	20607051284	Fecha de envío :	05/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	20:49:20

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Solicitarán algún tipo de seguro para el personal?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 4.1 Literal: 0 **Página: 20**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado por el área usuaria, se precisa que con ocasión de la integración de bases, se incluirá lo siguiente:

PLAN DE TRABAJO; Asimismo, el personal destacado de la empresa contratista, deberá contar con Seguro Vida Ley, el cual será presentado con ocasión de la suscripción del contrato.

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

Asimismo, el personal destacado de la empresa contratista, deberá contar con Seguro Vida Ley, el cual será presentado con ocasión de la suscripción del contrato.