

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 22/12/2023

Hora de envío : 18:02:53

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Según el punto 8, la empresa de call center debe estar registrada como comercializador de telefonía en el MTC o debe ser el proveedor quien este registrado?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** - **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL PROVEEDOR DEBE SER QUIEN, DE EL SERVICIO NO HAY SUBCONTRATACIÓN, POR LO TANTO, DEBE ESTAR REGISTRADO EN EL MTC.

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

NINGUNA

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/12/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:53

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Cuenta como certificación la experiencia del manejo de la herramienta por mas de 3 años?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO ES UN REQUISITO ESTABLECIDO EN LAS BASES

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

NINGUNA

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 22/12/2023

Hora de envío : 18:02:53

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

La numeración a usar para las campañas entrantes y salientes será brindada por el cliente o debemos proporcionar el numero a donde llamara el cliente final?

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** 7.1 **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL NÚMERO DE TELÉFONO YA ESTÁ FIJADO POR LA ENTIDAD, SE DEBE CONSERVAR EL MISMO NÚMERO

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

NINGUNA

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/12/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:53

Consulta: Nro. 4

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 contact center y/o call center, debido a que son canales en los cuales se brinda una atención al cliente?

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3 **Literal:** 3.2 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE CONSIDERARÁ SERVICIOS DE CONTAC CENTER Y/O CALL CENTER

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

Y/O CONTACT CENTER Y/O CALL CENTER

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 22/12/2023

Hora de envío : 18:02:53

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

¿Es posible aplicar el factoring (facturas negociables)?

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:

SE APLICARÁ LA NORMATIVA VIGENTE AL RESPECTO

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

NINGUNA

Entidad convocante : PCM - SECRETARÍA TÉCNICA DE APOYO A LA COMISIÓN AD HOC CREADA POR LA LEY 29625

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-PCM/PE-ST.01-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	22/12/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:02:53

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se exige que el personal este en algún régimen laboral como Mype, Gneral, R por H?

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:

NO ES UN REQUISITO ESTABLECIDO EN LAS BASES

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

NINGUNA