

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU
Nomenclatura :	AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20610776303	Fecha de envío :	17/03/2024
Nombre o Razón social :	GOBIERNO DIGITAL PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:21:44

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se observa que solicitan como experiencia del postor en la especialidad algunos servicios muy genericos y para una mejor concurrencia y pluralidad de postores y que eso impacte en la economía de la entidad, se solicita agregar los siguientes servicios por estar directamente relacionados al objeto de la convocatoria:

- Soporte Especializado de Centrales Telefonicas IP
- Servicio de Mantenimeinto y Soporte de Central Telefonica

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: C Página: 33

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

Artículo 32 32.3

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoje, dado que los servicios de soporte enfocado a Call Center Cloud tales como el Soporte Especializado de Centrales Telefonicas IP y Servicio de Mantenimeinto y Soporte de Central Telefonica ya se consideran dentro del Servicio de Call Center Cloud.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20610776303	Fecha de envío :	17/03/2024
Nombre o Razón social :	GOBIERNO DIGITAL PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:21:44

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En requisito de calificación solicitan que el postor debe contar con autorización vigente y estar bajo la supervisión de entidades oficiales como MTC y OSIPTEL es muy GENERICO, hay muchas autorizaciones por lo que se solicita precisar o confirmar si es posible presentar:

CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE CASAS COMERCIALIZADORAS DE EQUIPOS Y APARATOS DE TELECOMUNICACIONES

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se deberá presentar certificados de las entidades oficiales mencionadas en la página web del MTC <https://www.gob.pe/49990-obtener-autorizacion-para-la-prestacion-de-servicios-privados-de-telecomunicaciones>

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

Se precisa que se deberá presentar certificados de las entidades oficiales mencionadas en la página web del MTC <https://www.gob.pe/49990-obtener-autorizacion-para-la-prestacion-de-servicios-privados-de-telecomunicaciones>

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20544902084	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	TELECOM SERVICES PERU E.I.R.L.	Hora de envío :	10:00:40

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

en el punto 3.1.1. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES, dice: "El servicio debe contar con una línea primaria de 30 canales de voz".  
Considerando que actualmente las lineas troncales han evolucionado, se sugiere adicionar linea SIP TRUNK de 30 canales.  
Esta Observación se hace en concordancia al Principio de Vigencia Tecnológica

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** 3.1                    **Literal:** 3.1.1                    **Página:** 20

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

Artículo 4.- Principios que rigen las contrataciones

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

Se acoge la observacion. En base al principio de vigencia tecnologica los postores podran ofrecer la tecnologia SIP Trunk de 30 canales para garantizar una integración adecuada con nuestra infraestructura existente y para cumplir con los requisitos de escalabilidad y flexibilidad que buscamos en el servicio.

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

El servicio debe contar con una línea de 30 canales de voz y/o tecnología SIP Trunk de 30 canales

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20544902084	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	TELECOM SERVICES PERU E.I.R.L.	Hora de envío :	10:00:40

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En B. CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL, B.3.1 FORMACION ACADEMICA, en IMPLEMENTADOR. se solicita considerar tambien al IMPLEMENTADOR como: INGENIERO EMPRESARIAL Y DE SISTEMAS

Lo solicitado está en concordancia a los principios de: Libre Concurrencia y Competencia, Razonabilidad, Imparcialidad, Eficiencia, Principio de Trato Justo e Igualitario.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: X Literal: B.3.1 Página: 29

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

Artículo 4.- Principios que rigen las contrataciones

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para el personal clave IMPLEMENTADOR las carrera profesionales propuestas son las de ingeniería electrónica, telecomunicaciones, informática, computación y/o sistemas esto debido a que estas se encuentran relacionadas a la implementacion de telefonía cloud en cambio ingeniería empresarial se encuentra relacionado a la gestión de empresas para la mejora de procesos y sistemas dentro de una organización.

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

null

Entidad convocante :	FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU
Nomenclatura :	AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20544902084	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	TELECOM SERVICES PERU E.I.R.L.	Hora de envío :	10:00:40

**Observación: Nro. 5**  
**Consulta/Observación:**  
en D. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD.  
Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicios de Outsourcing de Telefonía
- Servicios de Call Center Cloud
- Servicios de Implementación de soluciones telefónicas corporativas
- Solución de comunicaciones unificadas
- Servicios de transmisión de datos en general

Para una mejor pluralidad de postores se solicita considerar también los siguientes servicios relacionados al objeto de la convocatoria:

- Soporte Técnico Especializado en Central Telefonía IP
- Servicio de Mantenimiento y Soporte para Central Telefónica
- Mantenimiento de Equipo Call Center

Lo solicitado está en concordancia a los principios de: Libre Concurrencia y Competencia, Razonabilidad, Imparcialidad, Eficiencia, Principio de Trato Justo e Igualitario, Equidad y el principio de Economía, según el Artículo 4.- Principios que rigen las contrataciones

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Específico    **Numeral:** X    **Literal:** D    **Página:** 29

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

Artículo 4.- Principios que rigen las contrataciones

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

No se acoge, dado que los servicios de soporte enfocado a Call Center Cloud tales como el Soporte Especializado de Central Telefónica IP, Servicio de Mantenimiento y Soporte para Central Telefónica y Mantenimiento de Equipo Call Center ya se consideran dentro del Servicio de Call Center Cloud.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20544902084	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	TELECOM SERVICES PERU E.I.R.L.	Hora de envío :	10:00:40

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:  
dice: "el postor debe contar con autorización vigente y estar bajo supervisión de entidades oficiales como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y OSIPTEL"

Se solicita considerar la palabra "y/o" OSIPTEL ya que lo requerido atenta contra el principio de Razonabilidad y Eficiencia según lo mencionado en el Artículo 4.- Principios que rigen las contrataciones de la Ley de contrataciones

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 3.2      Literal: 3.2      Página: 32

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

Artículo 4.- Principios que rigen las contrataciones

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge a la consulta. Debido a que ambas entidades cumplen funciones similares MTC Fiscalizar, supervisar el cumplimiento del marco normativo, y OSIPTEL supervisa como organismo regulador de servicios públicos de telecomunicaciones.

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

El postor debe contar con la autorización vigente y estar bajo la supervisión de entidades oficiales como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y/o OSIPTEL

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20544902084	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	TELECOM SERVICES PERU E.I.R.L.	Hora de envío :	10:00:40

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

dice: el postor debe contar con autorización vigente y estar bajo supervisión de entidades oficiales como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y OSIPTEL.

Tener en cuenta que las autorizaciones del MTC son diversas y el requisito solicitado es muy generico, por lo que se pide precisar y/o confirmar si es posible presentar las siguientes autorizaciones?

- 1.- Registro de Casas Comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones
- 2.- Autorización para comercializar el servicio de Telefonía fija local, de larga distancia nacional e internacional en la modalidad de abonados; y del Servicio de Conmutación para Transmisión de datos.

Lo solicitado está en concordancia a los principios de: Libre Concurrencia y Competencia, Razonabilidad, Imparcialidad, Eficiencia, Principio de Trato Justo e Igualitario, Equidad y el principio de Economía, según el Artículo 4.- Principios que rigen las contrataciones

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 32

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

Artículo 4.- Principios que rigen las contrataciones

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se deberá presentar certificados de las entidades oficiales mencionadas en la página web del MTC <https://www.gob.pe/49990-obtener-autorizacion-para-la-prestacion-de-servicios-privados-de-telecomunicaciones>

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

Se precisa que se deberá presentar certificados de las entidades oficiales mencionadas en la página web del MTC <https://www.gob.pe/49990-obtener-autorizacion-para-la-prestacion-de-servicios-privados-de-telecomunicaciones>

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20610860860	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	GYM SERVICE CENTER E.I.R.L.	Hora de envío :	11:19:14

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

¿Cuál es el tipo de autorización de la MTC solicitan para el servicio?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: X Literal: A1 Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se podra presentar certificados de las entidades oficiales correspondientes comprendidos en la pagina web del MTC <https://www.gob.pe/49990-obtener-autorizacion-para-la-prestacion-de-servicios-privados-de-telecomunicaciones>

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

Se precisa que se podra presentar certificados de las entidades oficiales correspondientes comprendidos en la pagina web del MTC <https://www.gob.pe/49990-obtener-autorizacion-para-la-prestacion-de-servicios-privados-de-telecomunicaciones>



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20610860860	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	GYM SERVICE CENTER E.I.R.L.	Hora de envío :	11:19:14

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

¿Se cuenta como requisito válido la autorización del servicio de valor añadido del MTC?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: X Literal: A1

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

Página: 9

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se podra presentar certificados de las entidades oficiales correspondientes comprendidos en la pagina web del MTC <https://www.gob.pe/49990-obtener-autorizacion-para-la-prestacion-de-servicios-privados-de-telecomunicaciones>

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

Se precisa que se podra presentar certificados de las entidades oficiales correspondientes comprendidos en la pagina web del MTC <https://www.gob.pe/49990-obtener-autorizacion-para-la-prestacion-de-servicios-privados-de-telecomunicaciones>

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Referente "La solución debe mantener un histórico de grabaciones de llamadas inbound - outbound por un período de al menos un mes.", confirmar lo siguiente:

- Confirmar que la Interface web debe de tener la opcion de escoger que anexos deben estar grabados.
- El acceso de las grabaciones se debe de realizar por medio web relacionada con el registro de llamada.
- La grabación debe ser accesible desde la interface GUI de la plataforma

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1.1      Literal: -      Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que:

a. Confirmamos que la interfaz web o herramienta de gestión de la plataforma debe presentar la opción de seleccionar qué anexos deben ser grabados.

b. Confirmamos que el acceso a las grabaciones debe ser posible a través de la herramienta de gestión (medio web, ssh u otros) relacionado con el registro de llamadas.

c. Confirmamos que las grabaciones deben ser accesibles y descargables, desde la interfaz gráfica de usuario (GUI) de la plataforma, ssh u otros mecanismos que disponga el contratista.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

"La solución propuesta por el pastor debe tener la capacidad de poder implementar mecanismos de integración entre la central telefónica y la base de datos de SALUDPOL (Postgres, MariaDB o archivos .TXT), de tal manera que a través de la plataforma se realicen llamadas salientes (individuales o masivas) con mensajes de audio pregrabado o personalizados." Al indicar audios personalizados, confirmar que se refiere que la central tendrá la capacidad de TTS (Text To Speech), confirmar si se puede usar una solución de software libre o propietaria para asegurar la calidad del audio digitalizado desde la base de datos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1 Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, al mencionar audios personalizados, nos referimos tanto a la capacidad de Texto a Voz (TTS) como a la utilización de audios pregrabados. En cuanto a la opción de utilizar una solución de software libre o propietaria, se validarán ambas alternativas. No obstante, se considerará el uso de software libre como prioridad, siempre y cuando cumpla con los requisitos técnicos y de calidad necesarios, con el fin de abaratar los costos y garantizar la viabilidad económica del proyecto.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

"En caso de ser necesaria la integración entre la central telefónica y la base de datos de SALUDPOL, la entidad informará al pastor con un preaviso mínimo de un mes con respecto a la ejecución de dicha implementación. En esta instancia, los costos asociados a la implementación requerida serán asumidos por SALUDPOL." no se puede generar un supuesto de promesa de compra dirigida, por lo cual se recomienda eliminar la frase "En esta instancia , los costos asociados a la implementacion seran asumidos por SALUDPOL" debiendo el proveedor asumir el costo del desarrollo del mismo como parte del proceso sin costo adicional a la entidad

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1 Literal: - Página: 20

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

ley de contrataciones del estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge debido a que la integracion entre la central telefonica y la BD de SALUDPOL podra ser desarrollada tanto como por un tercero, como por SALUDPOL, como por el contratista. Es importante destacar que este preaviso no genera un supuesto de promesa de compra dirigida.  
Los costos asociados seran evaluados por SALUDPOL en cuanto a la necesidad.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:  
"La central telefónica cloud debe contar con sus respectivos respaldos que garanticen la alta disponibilidad del servicio." especificar que tipo de alta disponibilidad se desea, ejemplo centrales gemelas en diferentes centros de datos geograficamente, alta disponibilidad de enlaces, Backups, etc

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se aclara que el contratista debera contar con los servicios de alta disponibilidad necesarias para cumplir el 99.9% mensual.  
El tipo de alta disponibilidad debera estar descrito en el Plan de configuracion del servicio desarrollado por el responsable o lider de proyecto.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

"El servicio a implementar debe contar con 50 anexos físicos y 10 softphones, contemplando la capacidad de escalamiento hasta 100 anexos. Los anexos (teléfonos IP) deberán estar debidamente homologados con la solución de telefonía propuesta." confirmar como se comprobara la homologación de los anexos con la solución propuesta, ya que la homologación como documento en el cual la marca de la PBX certifica que el anexo IP es compatible con su plataforma.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1 Literal: -

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

Página: 21

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la homologación de los anexos con la solución propuesta se verificará mediante la correcta funcionalidad de los mismos en el entorno de la PBX. Si los anexos IP se integran adecuadamente con la plataforma de telefonía propuesta y funcionan según lo esperado, se considerarán homologados. No se requerirá un documento formal de homologación emitido por la marca de la PBX, siempre y cuando los anexos cumplan con los requisitos de interoperabilidad y funcionalidad establecidos.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

"el postor es el responsable de realizar las gestiones necesarias para la portabilidad del numero ..." Confirmar que la entidad cumpla con todos los requerimientos para la portabilidad, como no tener deuda con el actual proveedor, y firmar la ficha de portabilidad por el representante de la entidad, caso contrario la entidad deberá aceptar un numero nuevo asignado por el proveedor

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la entidad cumplirá con todos los requerimientos necesarios para la portabilidad del número, incluyendo la ausencia de deudas con el actual proveedor y la firma de la ficha de portabilidad por el representante autorizado de la entidad. Nos comprometemos a proporcionar toda la información y cooperación necesarias para facilitar el proceso de portabilidad. Solo en caso de no cumplir con alguno de los requisitos mencionados, la entidad aceptará la asignación de un nuevo número por parte del proveedor.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Referente a las funcionalidades de la central telefonica se observa que no incluye VPN, característica que si esta solicitando en los anexos, por lo cual confirmar si VPN es un requerimiento de la central telefonica caso contrario eliminar VPN de los anexos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1.1      Literal: -      Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la funcionalidad de VPN esta incluida en las características de los ANEXOS TIPO I y TIPO II. Por lo tanto, el VPN esta considerado como característica de la central telefónica.

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

null



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:  
referente a la solucion de la central telefonica IP-PBX Cloud, confirmar si se puede utilizar software libre (Con soporte de la comunidad) o se requiere que la solución tenga soporte de fabricante(Software propietario).

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1.1      Literal: -      Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no existe restricción a las soluciones de software libre, siempre y cuando cumpla con las especificaciones mínimas establacidas.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:  
en que sede se entregaran e instalara los anexos, en caso que sea fuera de la sede indicar el distrito y provincia en los que se encontrara.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.2 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se aclara que, Los anexos se entregarán e instalarán en la sede principal de SALUDPOL ubicada en Jr. Tahuantinsuyo 172 - 176, Chorrillos. Es importante destacar que la configuración de los anexos debe ser flexible para permitir su instalación posterior en otras sedes de SALUDPOL si así se requiere.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:  
Lugar de entrega e instalación:  
Los anexos se entregarán e instalarán en la sede principal de SALUDPOL ubicada en Jr. Tahuantinsuyo 172 - 176, Chorrillos. Es importante destacar que la configuración de los anexos debe ser flexible para permitir su instalación posterior en otras sedes de SALUDPOL si así se requiere.

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

**Observación: Nro. 19**

**Consulta/Observación:**

indica que la disponibilidad del servicio es 99.9% pero en la seccion 3.1.1 indica que es 99.5%, adicionalmente indica que la solucion debe de tener alta disponibilidad por lo cual el SLA seria 100%, porfavor definir el SLA del servicio requerido por la entidad

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: -      Página: 24

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

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

La disponibilidad del servicio mínima debe ser al 99.9% mensual y no deberá alterar su calidad en la interconexión de otros servicios, caso contrario se considerará como caída del servicio.

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

Se aclara que, la disponibilidad del servicio es del 99.9%.

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Confirmar si la capacitación deberá incluir certificación de la misma y si esta puede ser emitida directamente por el postor o se requiere que la certificación emitida por el fabricante de la IP-PBX

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.4.2 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la certificación de la capacitación debe ser emitida por un centro de entrenamiento o capacitación y brindarse dentro de los 2 primeros meses posteriores a la suscripción del contrato.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20539472390	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	11:39:35

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Confirmar

que son 10 Unidades de Anexo Tipo II, 40 Unidades de Anexo Tipo I y 10 Unidades de Softphone

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que, son 10 Unidades de Anexo Tipo II, 40 Unidades de Anexo Tipo I y 10 Unidades de Softphone, tal como se especifica.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 22

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 Municipios 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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 1.8      Literal: -      Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el contratista debe prever posibles retrasos en la implementación y estar preparado para afrontarlos sin que ello genere la exoneración de penalidades por incumplimiento de plazos establecidos en las Bases. Sin embargo, Cualquier ausencia de facilidades de acceso o trámites administrativos no imputables al contratista que impacten en la implementación, podrán ser considerados como motivo justificado para solicitar una ampliación del plazo, la cual será evaluada caso por caso.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad aclarar que el plazo de prestación del servicio será computado a partir de la fecha de firma de la respectiva Acta de Activación y no desde la fecha de firma del contrato. Ello, teniendo en consideración que las Bases han previsto un plazo computado desde la fecha de firma del contrato para la activación del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 1.8      Literal: -      Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, con la firma de contrato inicia el plazo de los 30 días calendarios para la implementacion (Incluye entrega de bienes, configuraciones, portabilidad, pruebas de funcionamiento y operatividad del servicio), tal como se establece en las Bases.

Concluida satisfactoriamente la implementacion se firmará el Acta de implementacion dando conformidad a la activacion del servicio. Iniciándose el plazo de ejecución del servicio a partir del día siguiente de suscrito el acta en mencion.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, una vez finalizado el plazo contractual, 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 estos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 1.8      Literal: -      Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Confirmamos que, de acuerdo con lo establecido en las bases, una vez finalizado el plazo contractual, procederemos a la devolución de todos los equipos proporcionados por el Contratista, en condiciones normales de desgaste por su uso diligente. En caso de pérdida o robo , la entidad realizará las investigaciones procediendo con la denuncia respectiva ante las autoridades competentes para la activacion del seguro correspondiente que permita asumir el costo de los bienes afectados.

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



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que, luego de finalizado el plazo de ejecución contractual previsto, no serán de aplicación las disposiciones contenidas en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 172-2022-CD/OSIPTEL, respecto al plazo de duración del contrato de abonado. En ese sentido, al finalizar el plazo de servicio acordado, el operador de telecomunicaciones podrá dar de baja el servicio de manera automática, sin que ello implique la aplicación de penalidades. Finalizado el plazo, la Entidad podrá gestionar la provisión de servicio que requiera según los mecanismos contemplados en la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 1.8      Literal: -      Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 172-2022-CD/OSIPTEL, las disposiciones contenidas en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones seguirán siendo aplicables después de finalizado el plazo de ejecución contractual previsto. Por lo tanto, al concluir el plazo de servicio acordado, el operador de telecomunicaciones no podrá dar de baja el servicio de manera automática sin el cumplimiento de las disposiciones establecidas en dicha normativa.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Observación: Nro. 26

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: -

Página: 16

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

Directiva N° 001-2019-OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Sobre el particular, cabe señalar que el presente cuestionamiento es una solicitud sobre el contenido de los requerimientos tecnicos minimos y no una contravención a la normativa de Contrataciones del Estado, por lo que conforme el artículo 72 del RLCE se atenderá como una consulta.

Se aclara que, los postores deberán de presentar los documentos solicitados en el numeral 2.2.1.1 del Capitulo II de las bases integradas. "

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Observación: Nro. 27

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada al presente numeral, se observa que la Entidad solicita que se presente una serie de documentos obligatorios para la presentación y admisión de la oferta, y el perfeccionamiento del contrato, entre ellos, la copia de vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato y la copia del DNI del representante legal en caso de persona jurídica. Sobre el particular, es importante precisar que de acuerdo a lo dispuesto en las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la Contratación de Servicios en general, aprobado con Directiva N° 001-2019-OSCE/CD y en concordancia a lo establecido en el artículo 04° del Decreto Legislativo N° 1246, no corresponde que la Entidad contratante exija los referidos documentos cuando la misma sea usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) ello debido a que la citada documentación puede ser obtenida directamente mediante la interoperabilidad, teniendo en cuenta además, que no es posible tramitar vigencias de poder ante la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP. En ese sentido y, solicitamos eliminar la documentación obligatoria requerida en los literales b) para la presentación y admisión de la oferta, y el perfeccionamiento del contrato

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

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

Dir N°001-2019-OSCE/CD Art 04°D.L N°1246 Num 47.3 Art 47 Regla LCE D.S N°44-2020-SA D.U N°26-2020

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación. Si bien es cierto las bases estandar aprobadas por el OSCE mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD indica que las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 del Decreto Legislativo N° 1246, el FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU - SALUDPOL no cuenta con el acceso a la Plataforma de Interoperabilidad del Estado ¿ PIDE.

Bajo lo indicado, los postores deberán de presentar de manera obligatoria los documentos solicitados para la admisión de las ofertas, así como (el adjudicatario) los documentos para el perfeccionamiento de contrato, establecidos en el Capítulo II de las bases integradas.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Observación: Nro. 28

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada al presente numeral, se observa que la Entidad solicita que se presente una serie de documentos obligatorios para la presentación y admisión de la oferta, y el perfeccionamiento del contrato, entre ellos, la copia de vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato y la copia del DNI del representante legal en caso de persona jurídica. Sobre el particular, es importante precisar que de acuerdo a lo dispuesto en las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la Contratación de Servicios en general, aprobado con Directiva N° 001-2019-OSCE/CD y en concordancia a lo establecido en el artículo 04° del Decreto Legislativo N° 1246, no corresponde que la Entidad contratante exija los referidos documentos cuando la misma sea usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) ello debido a que la citada documentación puede ser obtenida directamente mediante la interoperabilidad, teniendo en cuenta además, que no es posible tramitar vigencias de poder ante la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP. En ese sentido y, solicitamos eliminar la documentación obligatoria requerida en los literales b) para la presentación y admisión de la oferta, y el perfeccionamiento del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: E Página: 18

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

Dir N°001-2019-OSCE/CD Art 04°D.L N°1246 Num 47.3 Art 47 Regla LCE D.S N°44-2020-SA D.U N°26-2020

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación. Si bien es cierto las bases estandar aprobadas por el OSCE mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD indica que las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 del Decreto Legislativo N° 1246, el FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU - SALUDPOL no cuenta con el acceso a la Plataforma de Interoperabilidad del Estado ¿ PIDE.

Bajo lo indicado, los postores deberán de presentar de manera obligatoria los documentos solicitados para la admisión de las ofertas, así como (el adjudicatario) los documentos para el perfeccionamiento de contrato, establecidos en el Capítulo II de las bases integradas.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Observación: Nro. 29

Consulta/Observación:

El artículo 35° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado señala que el sistema de precios unitarios resulta aplicable en las contrataciones de bienes, servicios en general, consultorías y obras, cuando no puede conocerse con exactitud o precisión las cantidades o magnitudes requeridas. En tal sentido, en la medida que el sistema de contratación utilizado en el presente procedimiento de selección es a suma alzada, se solicita eliminar este documento de los requisitos para el perfeccionamiento del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: J Página: 18

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

Artículo 35° del Reglamento la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge, se eliminaran de los documentos para perfeccionamiento para el contrato "El detalle de precios unitarios del precio ofertado"

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

En tanto el servicio que se prestará a favor de la Entidad califica como un servicio público, solicitamos confirmar que ante la falta de pago oportuno injustificado, el Operador/Contratista podrá suspender el servicio de acuerdo con el procedimiento establecido en el Artículo 66° y el Numeral 1.1 del Anexo 8 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL; sin que ello sea considerado como un incumplimiento o causal de penalidad para el Contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: - Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, ante la falta de pago oportuno injustificado, el Operador/Contratista podrá suspender el servicio de acuerdo con el procedimiento establecido en el Artículo 66° y el Numeral 1.1 del Anexo 8 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL; sin que ello sea considerado como un incumplimiento o causal de penalidad para el Contratista.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que una vez finalizado el plazo contractual, 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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1. Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Confirmamos que, de acuerdo con lo establecido en las bases, una vez finalizado el plazo contractual, procederemos a la devolución de todos los equipos proporcionados por el Contratista, en condiciones normales de desgaste por su uso diligente. En caso de pérdida o robo , la entidad realizara las investigaciones procediendo con la denuncia respectiva ante las autoridades competentes para la activacion del seguro correspondiente.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 32

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: 3.1.1.      Literal: -      Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Confirmamos que, de acuerdo con lo establecido en las bases, una vez finalizado el plazo contractual, procederemos a la devolución de todos los equipos proporcionados por el Contratista, en condiciones normales de desgaste por su uso diligente. En caso de pérdida o robo , la entidad realizara las investigaciones procediendo con la denuncia respectiva ante las autoridades competentes para la activacion del seguro correspondiente.

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

null



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 33

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1. Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se aclara que ,es imprescindible la culminación exitosa del trámite de portabilidad numérica. Es fundamental que el postor evalúe minuciosamente los plazos y procedimientos asociados al trámite para garantizar una transición sin contratiempos.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 34

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 (servicios de telefonía fija), 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: 3.1.1.      Literal: -      Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la entidad cumplirá con todos los requerimientos necesarios para la portabilidad del número, incluyendo la ausencia de deudas con el actual proveedor y la firma de la ficha de portabilidad por el representante autorizado de la entidad. Nos comprometemos a proporcionar toda la información y cooperación necesarias para facilitar el proceso de portabilidad. Solo en caso de no cumplir con alguno de los requisitos mencionados, la entidad aceptará la asignación de un nuevo número por parte del proveedor.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 35

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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el contratista es el responsable de mantener su infraestructura en alta disponibilidad, si el servicio se ve afectado por causas externas debera de sustentar documentariamente (informe tecnico) las causas que afectan la prestacion del servicio no sean atribuibles al contratista, en su reporte mensual.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 36

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: 3.4.1      Literal: -      Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir del momento que es reportada la avería por el personal de SALUDPOL, cuya atención no debe exceder las 3.6 horas.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 37

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: 3.4.1.      Literal: -      Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la entidad evaluara el origen de la incidencia y en caso de que se compruebe que la incidencia no es por causa del contratista no se generará las penalidades.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

En relación a la capacitación requerida en el acápite indicado en las Bases, solicitamos a la Entidad confirmar que la fecha de realización de la referida capacitación podrá ser en cualquier momento durante la vigencia del contrato y en el lugar que indique el postor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.4.2 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la capacitacion se debera realizar durante los dos (2) primeros meses posteriores a la suscripción del contrato. Al finalizar el curso se deberán emitir los certificados correspondientes.

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

Se aclara que, la capacitacion se debera realizar durante los dos (2) primeros meses posteriores a la suscripción del contrato. Al finalizar el curso se deberán emitir los certificados correspondientes.

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Observación: Nro. 39

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. 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: 4.6      Literal: -      Página: 26

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:

Se aclara que, las penalidades establecidas en el Término de Referencia son inherentes al mismo y fueron definidas en función de las necesidades y particularidades del servicio contratado. Cabe señalar que el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, al que se hace mención, versa sobre contratos de bienes, no de servicios, y por tanto, no es aplicable al presente caso.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

**Observación: Nro. 40**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos suprimir el extremo de los Términos de Referencia correspondiente a una serie de obligaciones producto de la ¿Protocolos Sanitarios¿; toda vez que el 25 de mayo del 2023 venció la última prórroga de la Emergencia Sanitaria que por 90 días dispuso el Ministerio de Salud a través de la RM N° 031-2023-MINSA. En ese sentido, al no encontrarse vigente la Emergencia Sanitaria por COVID-19 solicitamos suprimir dicho extremo del requerimiento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 5.4

Literal: -

Página: 27

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

Resolución Ministerial N° 031-2023-MINSA

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

Se acoge, debido a que ya venció la última prórroga de la Emergencia Sanitaria que por 90 días dispuso el Ministerio de Salud a través de la RM N° 031-2023-MINSA

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

Se acoge, debido a que ya venció la última prórroga de la Emergencia Sanitaria que por 90 días dispuso el Ministerio de Salud a través de la RM N° 031-2023-MINSA



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Consulta: Nro. 41

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: Especifico Numeral: VII Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma la consulta, reconociendo que la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los supuestos detallados.

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

El postor deberá presentar una Declaración Jurada en la cual se garantice la privacidad en las Telecomunicaciones durante la prestación del servicio, la cual será presentada para la suscripción del contrato.

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Observación: Nro. 42

Consulta/Observación:  
Solicitamos suprimir la presente cláusula; tova vez que, en la Ley de Contrataciones ni en su Reglamento existe un supuesto de inhabilitación por incumplimiento de obligaciones.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: CLAU 10      Literal: -      Página: 38

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):  
Artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:  
La cláusula en cuestión está estandarizada en la proforma del contrato de acuerdo a lo establecido en las bases estandar aprobadas por el OSCE. Por tanto, no se acoge a la observacion.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXNET S.A.C.	Hora de envío :	20:06:29

Observación: Nro. 43

Consulta/Observación:

En relación al convenio arbitral incluido en el acápite indicado de las Bases, solicitamos a la Entidad precisar que el tipo de arbitraje será Institucional, toda vez que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 223° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, las controversias que surjan entre las partes se resuelven mediante arbitraje institucional. Asimismo, de acuerdo con el artículo 230° del referido Reglamento, 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. Finalmente, solicitamos se indique que las instituciones arbitrales entre las que se podrá escoger serán el Centro de Solución de Controversias de la PUCP o el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, esto último en concordancia con el artículo 226° del aludido Reglamento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: CLAU 17      Literal: -      Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se informa que se acatarán las disposiciones establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado respecto al convenio arbitral.

- El literal d) del numeral 226.2 del artículo 226 del Reglamento señala: ¿En los siguientes supuestos, el arbitraje es iniciado ante cualquier institución arbitral: (¿) Cuando en el convenio arbitral no se haya precisado el tipo de arbitraje¿; de esta manera, no es necesario indicar de manera expresa que el arbitraje será institucional, pues, la normativa de contratación estatal establece que, de no precisar el tipo de arbitraje, se entenderá de tipo institucional.
- El numeral 230.1 del artículo 230 del Reglamento indica que: ¿El arbitraje es resuelto por árbitro único o por un tribunal arbitral conformado por tres (3) árbitros, según el acuerdo de las partes, salvo lo señalado en el artículo 236. En caso de duda o falta de acuerdo, el arbitraje es resuelto por árbitro único¿. La norma establece que las partes son las que determinan, por acuerdo, si el arbitraje es resuelto por Tribunal Arbitral compuesto por 3 miembros. Si no hay acuerdo será resuelto por árbitro único.
- Finalmente, el numeral 226.1 del artículo 226 del Reglamento señala que: ¿Cuando corresponda el arbitraje institucional, en el convenio arbitral las partes encomiendan la organización y administración del arbitraje a una institución arbitral¿; según la referida norma, respecto de un arbitraje institucional, las partes, por acuerdo, encomiendan a una institución que organice el arbitraje.

En consecuencia el acápite relacionado a CONTROVERSIAS no será modificado, salvo acuerdo entre las partes al momento previo a la suscripción del contrato.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:12:18

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

El postor debe contar con la autorización vigente y estar bajo la supervisión de entidades oficiales como el ministerio de transportes y comunicaciones MTC y osiptel.

Agradeceremos confirmar que el presente requerimiento se acredite con el certificado de registro de valor añadido y/o el contrato de consesión emitido por el MTC.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.1 Literal: -

Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se podra presentar certificados de las entidades oficiales correspondientes comprendidos en la pagina web del MTC <https://www.gob.pe/49990-obtener-autorizacion-para-la-prestacion-de-servicios-privados-de-telecomunicaciones>

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	20:14:17

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Se consideran servicios similares

Agradeceremos confirmar que se aceptará como válido los servicios de internet y/o interconexión de datos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: d Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que,los servicios de internet y/o interconexion de datos estan considerados dentro de los servicios similares como transmision de datos en general.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20519286794	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	20:42:51

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Se solicita incorporar, como experiencia del postor en la especialidad, los siguientes servicios similares y vinculados al servicio objeto del presente procedimiento:

- Servicio de interconexión de redes (interconexión telefónica).
- Servicio de tráfico telefónico corporativo.
- Servicio de tráfico telefónico en general.
- Servicio de telefonía fija.
- Servicio de telefonía fija SIP TRUNK.
- Servicio de telefonía fija corporativa.
- Servicio de telefonía fija por troncal SIP.
- Servicio de telefonía IP.
- Servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a internet).
- Servicio de almacenamiento y transmisión de datos (SMS).
- Servicio de cargo por capacidad E1.
- Servicio de telecomunicaciones en general.

La presente solicitud se sustenta en la oportunidad de mejorar las condiciones del concurso como resultado de ampliar los conceptos por servicios similares brindados a entidades públicas y privadas por parte de postores interesados en participar en el procedimiento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2.      Literal: C      Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que,los servicios mencionados estan considerados dentro de los servicios similares como Servicio de implementación de soluciones telefónicas Corporativas y/o servicio de transmisión de datos en general.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	20:57:15

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

"Consulta:  
Agradeceremos confirmar que en el anexo N°4 (DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO) se consignará, todo lo descrito en el numeral 1.8, página 15 de la presente bases."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: - Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la información descrita en el numeral 1.8, página 15 de las bases, será consignada en el Anexo N°4 (Declaración Jurada de Plazo de Prestación del Servicio). La duración del plazo de prestación del servicio será de 730 días, tal como se especifica en dicho numeral.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	20:57:15

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

"Consulta:  
Teniendo en cuenta 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 confirmar que los documentos señalados en el numeral 2.2.1, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Según lo establecido en el capítulo 2 del procedimiento de selección, punto 2.1.1. Se especifica la documentación de presentación obligatoria.

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



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	20:57:15

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

"Consulta:  
A fin de evitar eventuales contradicciones entre objeto de la convocatoria descrito en las bases y/o la descripción del objeto descrito en el portal oficial del SEACE.

Agradeceremos a vuestra entidad, confirmar que en el anexo N°3, se consignará la descripción del objeto que figura en la página oficial del SEACE."

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 2.2      Literal: d)      Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se consignará la descripción del objeto tal como figura en el Anexo N°3, que corresponde a ""contratación del servicio de implementación de call center basado en telefonía IP para Saludpol.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	20:57:15

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

"Consulta:  
Teniendo en cuenta que el proceso está convocado bajo el sistema de contratación de Suma Alzada y que asimismo no contempla los servicios de prestación principal y prestación accesoria.  
  
Agradeceremos confirmar que el postor presentará sólo el anexo N° 6 con el precio total de la oferta (Un sólo monto), mas no será necesario detallar el monto por la prestación principal y la prestación accesoria."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2. Literal: g) Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, los postores sólo presentaran el en Anexo N° 06 - PRECIO DE LA OFERTA el monto total de la oferta incluyendo todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar.

La presente contratación no contiene prestación accesoria.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	20:57:15

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

"Consulta:  
Teniendo en cuenta que para el numeral 2.3. de los Requisitos para perfeccionar el contrato, se tiene la Directiva N°001-2019-OSCE/CD que precisa 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 el postor ganador de la buena pro, solo presentará los documentos obligatorios del numeral 2.3. - Capítulo II del Procedimiento de selección, para el perfeccionamiento del contrato."

Acápite 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:

Según lo establecido en el capítulo 2 del procedimiento de selección, punto 2.1.1. Se especifica la documentación de presentación obligatoria.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	20:57:15

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

"Consulta:  
Teniendo en cuenta el artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital establece la obligatoriedad de la mesa de partes virtual en todas las Entidades del Estado.

Agradeceremos confirmar, cual es la dirección del correo electrónico y/o mesa de partes virtual, donde se enviará los documentos del perfeccionamiento del contrato (a excepción de la carta fianza siempre en cuando aplique)

De no aceptar los documentos vía digital, agradeceremos confirmar, cual es el horario máximo, de recepción de los documentos por mesa de partes presencial."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3. Literal: -

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

Página: 17

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el adjudicatario deberá de presentar los documentos para perfeccionamiento de contrato a traves de la mesa de partes de la Entidad, toda vez que la garantía de fiel cumplimiento deberá ser presentadas en original. El horario ya se encuentra indicado en las Bases Integradas.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	20:57:15

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

"Consulta:  
Agradeceremos confirmar, que los documentos (De los requisitos del perfeccionamiento del contrato) serán de acuerdo a los formatos establecidos por el postor ganador de la buena pro.  
  
De ser negativo el enunciado previo, agradeceremos adjuntar los formatos establecidos del numeral 2.3. para los requisitos del perfeccionamiento del contrato."

Acápite 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 aclara que, no se ha establecido un formato para la presentación de los documentos para el perfeccionamiento de contrato, en ese sentido el postor de la buena pro podrá establecer los formatos, toda vez que se cuente con toda la información que requiera la Entidad para el perfeccionamiento del contrato.  
  
**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**  
null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	20:57:15

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

"Consulta:  
Teniendo en cuenta que el presente procedimiento de selección, ha sido convocado bajo el sistema de contratación de suma alzada, agradeceremos confirmar que el detalle de estructura de costos, no formará parte de los requisitos para el perfeccionamiento del contrato, toda vez que se está solicitando el detalle de precios unitarios."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3. Literal: k

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

Página: 18

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el adjudicatario deberá de presentar la Estructura de Costos los cuales servirán para identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	20:57:15

Observación: Nro. 55

Consulta/Observación:

"Consulta:

De acuerdo al principio de Transparencia del reglamento de contrataciones del estado, el cual precisa:

""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. Este principio respeta las excepciones establecidas en el ordenamiento jurídico.""

Y teniendo en cuenta que los términos de: ""enlaces"", ""transmisión"", ""comunicación"", ""conexión"" e ""interconexión"", son términos que se utilizan para brindar el servicio de datos a través de un medio de transmisión (Medio que utiliza el transporte de datos, para el servicio de Telefonía IP en los servicios de call center)

Agradeceremos a vuestra Entidad con la finalidad de obtener una mayor concurrencia de postores y una mayor competencia de precios, considerar como válido (para la experiencia del postor en la especialidad) los servicios similares de conexión, interconexión y/o comunicación mediante fibra óptica y/o internet en general y/o telefonía fija y/o digital."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: C Página: 33

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

"Artículo 2 Principios que rigen las contrataciones del estado Principio de libertad de concurrencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que,los servicios mencionados estan considerados dentro de los servicios similares como Servicio de implementación de soluciones telefónicas Corporativas y/o servicio de transmisión de datos en general.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

"Dice: ""El proveedor debe instalar los equipos necesarios que formen parte de su propuesta técnica a fin de poner en operación el servicio solicitado. SALUDPOL será responsable de proporcionar: Energía estabilizada, switches, tomacorriente y espacio en rack o gabinete. La configuración de los equipos será realizada por el postor y estarán en calidad de préstamo durante la vigencia del contrato ""

Se solicita a la entidad confirmar, ¿¿la configuración de los equipos¿¿ , hace referencia a sus propios equipos que brindara el postor."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, que la configuración de los equipos proporcionados por el contratista seran configurados por el mismo contratista. SALUDPOL será responsable de proporcionar: Energía estabilizada, switches, tomacorriente y espacio en rack o gabinete

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

null



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

"Dice: ""El servicio incluye la implementación de una central telefónica virtual en Nube, que permita la conexión de anexos IP virtuales o físicos y configuración de un IVR para SALUDPOL. La central telefónica será instalada en los servidores Cloud del postor ""

Se solicita a la entidad confirmar, los equipos telefónicos Físicos IP o virtualizados (softphone) son los equipos que brindara el postor (Tipo I, Tipo II y softphone)"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que, los equipos telefónicos físicos IP de Tipo I, Tipo II o virtualizados (softphone), serán proporcionados por el contratista como parte del servicio.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

"Dice: ""El IVR solo funcionará como auto-atendedor, con la posibilidad de derivar las llamadas entrantes, de ser necesario se deberá utilizar la configuración del servicio actual ""

Confirmar una descripción del servicio actual del funcionamiento IVR, con la finalidad de evaluar la configuración actual o caso contrario solo se debe considerar la solución en la central en la Nube soportara el IVR y la posibilidad de derivar las llamadas entrantes."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el funcionamiento actual del IVR incluye una breve bienvenida con un audio pregrabado, la opción de marcado directo del anexo y la capacidad de derivar las llamadas entrantes a una cola para autoatendido, con audios de espera personalizados.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

"Dice: ""La solucion debe permitir la extraccion de informacion de las llamadas entrantes, salientes y no contactadas (detalle de llamadas y sus bases de datos), así como de la informaqcion registrada, a fin que sea posible la gestion de la supervision y seguimiento de la informacion que es recibida en la central de las llamadas manteniendo un registro historico de al menos 6 meses. Asimismo, debera proveerse de la posibilidad de extraer reportes (CDR) a requerimientos de la entidad en formato xls, csv, txt y/o html. """

Se solicita a la entidad confirmar, el histórico de al menos 6 meses podrá ser opcional o se podrá brindar el histórico mensual."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la central de las llamadas debera mantener un registro historico de al menos 6 meses. Debido a que se necesita utilizar el historico para analisis e ingenieria de datos.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

"Dice: ""La solucion debe permitir la extraccion de informacion de las llamadas entrantes, salientes y no contactadas (detalle de llamadas y sus bases de datos), así como de la informaqcion registrada, a fin que sea posible la gestion de la supervision y seguimiento de la informacion que es recibida en la central de las llamadas manteniendo un registro historico de al menos 6 meses. Asimismo, debera proveerse de la posibilidad de extraer reportes (CDR) a requerimientos de la entidad en formato xls, csv, txt y/o html. ""

Se solicita a la entidad confirmar, la solución podrá extraer información de fecha/hora, dirección (llamadas salientes, llamadas entrantes y llamadas interna), fuente(origen), duración."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la solución tendrá la capacidad de extraer el registro de llamadas con multiples datos personalizados, que es la información detallada de las llamadas, incluyendo fecha, hora, dirección (llamadas salientes, entrantes e internas), origen y duración, colas de llamadas y agentes.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

"Dice: ""La solucion debe mantener un historico de grabaciones de llamadas inbound - outbound por un periodo de al menos un mes ""

Se solicita a la entidad confirmar, la cantidad de anexos y/o usuarios que se deberá realizar las grabaciones de llamadas inbound-outbound."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, la cantidad máxima de anexos para los cuales se requerirá realizar grabaciones de llamadas inbound-outbound es de 15 anexos, los cuales serán precisados durante la implementación.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

"Dice: ""La solucion propuesta por el postor debe tener la capacidad de poder implementar mecanismo de integracion entre la central telefonica y la base de datos de SALUDPOL (Postgress, MariaDB o archivos. TXT), de tal manera que a traves la plataforma se realicen llamadas salientes (individuales o masivas) con mensajes de audio pregrabado o personalizados ""

Se solicita a la entidad confirmar, que lo expresado en todo el párrafo podrá ser opcional."

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3,1      Literal: 3,1,1      Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la característica cuestionada no es opcional. La solución debe tener la capacidad de implementar el mecanismo de integración entre la central telefónica y la base de datos de SALUDPOL para realizar llamadas salientes con mensajes de audio pregrabado o personalizados cuando lo requiera la entidad. Sin embargo, se aclara que la configuración de esta funcionalidad no está contemplada en el alcance de la implementación de este proceso.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

"Dice: ""En caso de ser necesaria la integracion entre la central telefonica y la base de datos de SALUDPOL, la entidad informara al postor con un preaviso minimo de un mes con respecto a la ejecucion de dicha implementacion. En esta instancia, los costos asociados a la implementacion requerida seran asumidos por SALUDPOL ""

Se solicita a la entidad confirmar que la integración entre la central telefónica y la base de datos de SALUDPOL será opcional."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la característica cuestionada no es opcional. La solución debe tener la capacidad de implementar el mecanismo de integración entre la central telefónica y la base de datos de SALUDPOL para realizar llamadas salientes con mensajes de audio pregrabado o personalizados cuando lo requiera la entidad. Sin embargo, se aclara que la configuración de esta funcionalidad no está contemplada en el alcance de la implementación de este proceso.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

"Dice: ""La solucion propuesta por el postor debe tener la capacidad de poder implementar mecanismo de envio de mensaje sms, whatsapp y/o otras plataformas, en caso de ser necesaria la entidad informará al postor con un preaviso minimo de un mes con respecto a la ejecucion de dicha implementacion. En esta instancia, los costos asociados a la implementacion requerida seran asumidos por SALUDPOL""

Se solicita a la entidad confirmar el mecanismo de envio de mensajes sms, whatsapp y/u otras plataformas podrá ser opcional."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1

Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la capacidad de implementar el mecanismo de envío de mensajes SMS, WhatsApp y/u otras plataformas no es opcional. Sin embargo, se aclara que la configuración de esta funcionalidad no está contemplada en el alcance de la implementación de este proceso.

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

null



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

"Dice: ""El servicio a implementar debe contar con 50 anesos fisico y 10 softphone, contemplado la capacidad de escalamiento hasta 100 anexos. Los anexos (Telefonos IPs), debe estar debidamente homologados con la solucion de telefonía propuesta""

Se solicita a la entidad confirmar si lo 10 softphones son anexos independientes o son parte de los 50 anexos físico."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, se debe contar con 50 anexos fisicos y 10 softphones de manera independiente.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

"FUNCIONALIDAD DE LA CENTRAL TELEFONICA IP-PBX CLOUD

Dice: ""Tipo de extensiones SIP (Hardphones, softphones, smartphones""

Se solicita a la entidad confirmar a que hace referencia a smartphone o retirar de la bases."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que , La referencia a "smartphone" se refiere a la posibilidad de utilizar este tipo de dispositivos como extensiones SIP en la central telefónica IP-PBX Cloud, a través de aplicaciones tipo softphone.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

"FUNCIONALIDAD DE LA CENTRAL TELEFONICA IP-PBX CLOUD

Dice: ""call parking""

Se solicita a la entidad confirmar que la opción de call parking sera opcional."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la opción de "call parking" no será considerada como opcional en la funcionalidad de la central telefónica IP-PBX Cloud, porque sera utilizada para estacionar aleatoria o manualmente una llamada en el primer numero de lugar de estacionamiento disponible. y sea visible para su atencion de los agentes asignados.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

"FUNCIONALIDAD DE LA CENTRAL TELEFONICA IP-PBX CLOUD

Dice: ""call parking""

Se solicita a la entidad confirmar que la opción de call parking sera opcional."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la opción de "call parking" no será considerada como opcional en la funcionalidad de la central telefónica IP-PBX Cloud, porque sera utilizada para estacionar aleatoria o manualmente una llamada en el primer numero de lugar de estacionamiento disponible. y sea visible para su atencion de los agentes asignados.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

"FUNCIONALIDAD DE LA CENTRAL TELEFONICA IP-PBX CLOUD

Dice: ""Enrutamiento inteligente de llamadas entrantes y salientes, completamente personalizable""

Se solicita a la entidad, especificar qué tipo de enrutamiento saliente y entrante se requiere para la solución o caso todo lo expresado sera opcional."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, se requiere un enrutamiento saliente y entrante que sea completamente personalizable y que permita dirigir las llamadas de manera eficiente, según criterios específicos como horarios, número de origen, destino, prioridades, entre otros, definidos por la entidad.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

"FUNCIONALIDAD DE LA CENTRAL TELEFONICA IP-PBX CLOUD

Dice: ""Mensaje personalizable en funcion de la extension""

Se solicita a la entidad confirmar que lo solicitado sera por cada extensión y/o anexos"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1

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

Página: 22

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, el mensaje personalizable será configurado para cada extensión y/o anexo de manera individual.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

"FUNCIONALIDAD DE LA CENTRAL TELEFONICA IP-PBX CLOUD

Dice: ""Mensaje personalizable en funcion de la extension""

Se solicita a la entidad confirmar que lo solicitado sera por cada extensión y/o anexos"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1

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

Página: 22

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, el mensaje personalizable será configurado para cada extensión y/o anexo de manera individual.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

"FUNCIONALIDAD DE LA CENTRAL TELEFONICA IP-PBX CLOUD

Dice: ""Observacion de llamadas (monitorizacion online)""

Se solicita a la entidad confirmar que lo expresado podrá ser opcional o brindar mayor detalle de lo solicitado"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, la funcionalidad de "Observación de Llamadas (monitorización online)" debe permitir a la entidad supervisar en tiempo real las llamadas que están teniendo lugar en la central telefónica. Esto incluye la capacidad de ver quién está hablando con quién, la duración de las llamadas y otros detalles relevantes sobre el estado de las comunicaciones en curso para garantizar un adecuado flujo de comunicación dentro de la organización.

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

null



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

"FUNCIONALIDAD DE LA CENTRAL TELEFONICA IP-PBX CLOUD

Dice: ""ClickTo Call""

Se solicita a la entidad confirmar que lo expresado podrá ser opcional "

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, la funcionalidad "ClickTo Call" no es opcional y debe permitir a los usuarios iniciar una llamada simplemente haciendo clic en un enlace, botón o número de teléfono en el sistema informático de SALUDPOL. Para su implementación el contratista coordinará con la Oficina de Tecnología de la Información, quienes realizarán las adecuaciones al sistema necesarias para el uso de esta funcionalidad.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

"ANEXO TIPO I

Dice: ""Conferencia de 6 partes como minimo""

Se solicita a la entidad confirmar que se aceptara una ""conferencia mínimo de 5 vías"", con la finalidad de no sobredimensionar la solución."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,3 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, los ANEXOS TIPO I deberán contar entre otras con la características de conferencia de 6 partes como mínimo. Para facilitar las llamadas grupales entre las Oficinas y miembros del call center del SALUDPOL.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

"ANEXO TIPO II  
Dice: ""08 teclas de funciones: mensaje, audifono, remarcado, silencio, altavoz sin manos, espera, transferencia, conferencia como minimo""

Se solicita a la entidad confirmar que se podra aceptar con siete (07) teclas de funciones: mensaje, auricular, espera, silencio, transferencia, rellamada, altavoz manos libres."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta lo solicitado, debido a que la tecla de conferencia es requerida para el anexo tipo II, lo que facilitara las llamadas grupales entre las Oficinas y miembros del call center del SALUDPOL.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

"ANEXO TIPO II

Dice: ""Agenda de 2000 registro como minimo""

Se solicita a la entidad confirmar que se aceptara como minimo mil (1000) registro"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta que el ANEXO DE TIPO II contemple una agenda de 1000 registros como minimo con la finalidad de asegurar una mayor pluralidad de postores.

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

Agenda de 1000 registro como minimo

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

"ANEXO TIPO II

Dice: ""Soportar Bluetooth incorporado como minimo""

Se solicita a la entidad el soporte de bluetooth podra ser a traves de un dispositivo externo"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la funcionalidad de bluetooth debera estar disponible en el ANEXO TIPO II ya sea integrado al equipo o a traves de un dispositivo externo.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

"ANEXO TIPO II

Dice: ""Soporte incluye 6 teclas DDS en una pantalla extendida, hasta 30 teclas DSS en 5 paginas""

Se solicita a la entidad confirmar el módulo de expansión que cuente con mínimo 20 teclas DSS y hasta 60 teclas DSS en 3 páginas"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1 Literal: 3,1,3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, las ""6 teclas DDS en una pantalla extendida, hasta 30 teclas DSS en 5 paginas"" debera estar disponible en el ANEXO TIPO II ya sea integrado al equipo o a travez de un modulo de expansion.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

"DE LOS SOFTPHONE

Dice: ""Los anexos de tipo softphone deben poder ser configurados en otras sedes institucionales externas a la red de la sede central""

Se solicita a la entidad confirmar que lo solicitado, podrá ser realizado siempre y cuando tenga un servicio de internet dedicado, para el funcionamiento de la solución."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1,3 Literal: c Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la solución deberá ser capaz de operar en sedes externas que cuenten con internet dedicado y/o residencial para el funcionamiento de los softphones.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

"DE LOS SOFTPHONE

Dice: ""Los softphone deberan cumplir con las siguientes características minimas: Capacidad de configuracion de al menos 1 cuenta SIP""

Se solicita a la entidad retirar lo expresado ya que la solución de softphone ya viene asociado a un anexo y/o extensión de la central telefónica."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1,3 Literal: e Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se aclara que, los softphone deberan cumplir con las características minimas: Capacidad de configuracion de al menos 1 cuenta SIP.

porque la CENTRAL TELEFONICA CLOUD utilizara extensiones SIP en hardphones (telefonos voip) y softphones."

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

null



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

"DE LOS SOFTPHONE

Dice: ""Los softphone deberan cumplir con las siguientes características minimas: Capacidad de utilizacion de servidor proxy""

Se solicita a la entidad confirmar que lo expresado sera opcional"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,1,3 Literal: e Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con la finalidad deasegurar una mayor pluralidad de postores, se confirma que la capacidad de utilización de servidor proxy es opcional.

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

Capacidad de utilizacion de servidor proxy (opcional)

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

"

Dice: ""El servicio incluye la implementacion de los servicios de telefonía IP CLOUD, así mismo como la portabilidad del número 016802710; sin embargo, si fuese necesario se requiere un acompañamiento durante 30 días del personal de SALUDPOL para el despliegue de los servicios""

Para ejercer el derecho a la portabilidad, los usuarios no deben tener una deuda vencida pendiente de pago ni tener el servicio suspendido. El usuario debe tener al menos un mes con la actual empresa operadora para ejercer la portabilidad. Basado en lo expresado, se solicita a la entidad confirmar que no tiene ninguna deuda pendiente, es decir estar al día en sus pagos, con su actual operador, para efectuar la portabilidad por el postor ganado"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,3 Literal: viñeta 2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la entidad cumplirá con todos los requerimientos necesarios para la portabilidad del número, incluyendo la ausencia de deudas con el actual proveedor y la firma de la ficha de portabilidad por el representante autorizado de la entidad. Nos comprometemos a proporcionar toda la información y cooperación necesarias para facilitar el proceso de portabilidad.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

"

Dice: ""Averia: 3,6 horas (24x7)""

Solicitamos a la Entidad confirmar que los tiempos de niveles de servicio incluyen averías (independiente de la criticidad) y también los requerimientos están incluidos en los niveles de atención ya que requieren una generación de ticket (tiempo de atención de ticket: Hasta 30 minutos - Es el tiempo de atención a cualquier llamada en que se solicite atender una falla y/o requerimiento. Este es el tiempo necesario para procesar el requerimiento de EL CLIENTE y realizar un primer diagnóstico, y se computa desde la comunicación al cliente con el soporte al primer nivel hasta la emisión y comunicación del primer diagnóstico). El tiempo de subsanación de avería no excederá las 4 horas, contadas desde la recepción del ticket. No se consideran los casos de pérdida de servicio por avería de planta externa, en los que los tiempos de reparación del servicio podrá tomar hasta 8 horas adicionales a lo indicado líneas anteriores."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,4,1 Literal: viñeta 4 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir del momento que es reportada la avería por el personal de SALUDPOL, cuya atención no debe exceder las 3.6 horas.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

"

Dice: ""La capacitacion debe tener una duracion minima de 40h y debe ser brindado por un centro de entrenamiento o capacitacion que brinde el curso de la solucion ofertada (PBX) durante los tres primero meses del servicio.Al finalizar el curso se deberan emitir los certificados correspondientes""

Se solicita a la entidad confirmar, la capacitación tendrá una duración mínima de tres (03) horas, considerando que la solución solicitada es una solución en nube mas no una solución dedicada. "

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,4,2 Literal: viñeta 2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la capacitación requerida debe seguir los lineamientos establecidos en la consulta original, con una duración mínima de 40 horas durante los dos primeros meses del servicio, impartida por un centro de entrenamiento que brinde el curso específico sobre la solución de PBX ofrecida. Esto garantiza una comprensión completa y profunda de la solución, independientemente de que sea una solución en la nube. Además, la emisión de certificados al finalizar el curso es crucial para validar la adquisición de habilidades y conocimientos necesarios para gestionar la solución de manera efectiva.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	21:06:40

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

"

Dice: ""La capacitacion debe tener una duracion minima de 40h y debe ser brindado por un centro de entrenamiento o capacitacion que brinde el curso de la solucion ofertada (PBX) durante los tres primero meses del servicio.Al finalizar el curso se deberan emitir los certificados correspondientes""

Se solicita a la entidad confirmar, la capacitación tendrá una duración mínima de tres (03) horas, considerando que la solución solicitada es una solución en nube mas no una solución dedicada y se brindara una constancia emitida por el postor por haber llevado la capacitación correspondiente. "

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3,4,2 Literal: viñeta 2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la capacitación requerida debe seguir los lineamientos establecidos en la consulta original, con una duración mínima de 40 horas, impartida por un centro de entrenamiento que brinde el curso específico sobre la solución de PBX ofrecida. Esto garantiza una comprensión completa y profunda de la solución, independientemente de que sea una solución en la nube. Además, la emisión de certificados al finalizar el curso es crucial para validar la adquisición de habilidades y conocimientos necesarios para gestionar la solución de manera efectiva.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

En bases se indica:

SEDE SALUDPOL.

Consulta:

- Se le solicita a la entidad confirmar que brindará en su sede:
- Espacio en gabinetes/racks para la instalación de los equipos a proponer por el postor ganador.
  - Energía estabilizada.
  - Sistema de aterramiento.
  - Switches y cableado LAN.

Acápite de las bases :    Sección: Especifico    Numeral: 3.1.1.    Literal: -    Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que, la entidad proporcionará en su sede los elementos mencionados para la instalación de los equipos propuestos por el contratista.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

En bases se indica:

La solución propuesta por el postor debe tener la capacidad de poder implementar mecanismos de envió de mensajes sms whatsapp y/o otras plataformas en caso de ser necesaria la entidad informará al postor con un preaviso mínimo de un mes respecto a la ejecución de dicha implementación. En esta instancia, los costos asociados a la implementación requerida serán asumidos por SALUDPOL.

Consulta:

Con la finalidad de tener una mayor pluralidad de postores, se le solicita a la entidad confirmar que se considere opcional o en sud efecto eliminar el texto "mecanismos de envió de mensajes sms whatsapp y/o otras plataformas"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la capacidad de implementar el mecanismo de envío de mensajes SMS, WhatsApp y/u otras plataformas no es opcional. La solución deberá tener la capacidad de enviar mensajes por SMS o cualquier plataforma de mensajería instantánea cuando lo requiera la entidad. Sin embargo, se aclara que la configuración de esta funcionalidad no está contemplada en el alcance de la implementación de este proceso.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

En bases se indica:

Con el fin de asegurar la disponibilidad del servicio, el postor podrá instalar una línea dedicada de salida a internet mediante red de fibra óptica de última milla o en su defecto, podrá hacer uso de la conexión de banda ancha dedidcada de SALUDPOL, para ello se deberán hacer coordinaciones necesarias con el proveedor de servicio de internet.

Consulta:

Se le solicita a la entidad confirmar el ancho de banda de internet para la solución solicitada, esta deberá ser independiente por temas del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La entidad puede proporcionar un ancho de banda de hasta 15 mbps de la red actual de la sede central, en la medida en la que el contratista garantice el correcto funcionamiento de la central telefonica al 99.9% de disponibilidad de servicio. En su defecto, el contratista debe instalar una línea dedicada de salida a internet mediante red de fibra óptica de última milla con el ancho de banda necesario para el funcionamiento óptimo del servicio.

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

null



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

En bases se indica:

Con el fin de asegurar la disponibilidad del servicio, el postor podrá instalar una línea dedicada de salida a internet mediante red de fibra óptica de última milla o en su defecto, podrá hacer uso de la conexión de banda ancha dedidcada de SALUDPOL, para ello se deberán hacer coordinaciones necesarias con el proveedor de servicio de internet.

Consulta:

Se le solicita a la entidad confirmar el ancho de banda que sea igualmente válido un enlace de datos dedicado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La entidad puede proporcionar un ancho de banda de hasta 15 mbps de la red actual de la sede central, en la medida en la que el contratista garantice el correcto funcionamiento de la central telefonica al 99.9% de disponibilidad de servicio. En su defecto, el contratista debe instalar una línea dedicada de salida a internet mediante red de fibra óptica de última milla con el ancho de banda necesario para el funcionamiento óptimo del servicio.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

En bases se indica:

El postor es el responsable de realizar las gestiones necesarias para la portabilidad del número 016802710.

Consulta:

Se le solicita a la entidad confirmar que no se tiene deuda pendiente con el actual operador, esto con la finalidad de retrasar el proceso de portabilidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1. Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la entidad cumplirá con todos los requerimientos necesarios para la portabilidad del número, incluyendo la ausencia de deudas con el actual proveedor y la firma de la ficha de portabilidad por el representante autorizado de la entidad. Nos comprometemos a proporcionar toda la información y cooperación necesarias para facilitar el proceso de portabilidad. Solo en caso de no cumplir con alguno de los requisitos mencionados, la entidad aceptará la asignación de un nuevo número por parte del proveedor.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

En bases se indica:

FUNCIONALIDADES DE LA CENTRAL TELEFÓNICA IP-IP-PBX CLOUD

Integración con PC

Consulta:

Se le solicita a la entidad aclarar a que hace referencia con con el texto de "Integración con PC"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.1. Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el término "Integración con PC" hace referencia a la capacidad de la central telefónica IP-PBX Cloud para conectarse y trabajar en conjunto con sistemas informáticos basados en PC. Esto podría implicar la integración con software de gestión de llamadas, aplicaciones de comunicación unificada o la posibilidad de acceder a funciones de la central telefónica directamente desde las computadoras de los usuarios.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

En bases se indica:

DE LOS ANEXOS

El servicio incluye el alquiler uy la instalación de 50 anexos telefónicos IP. Los cuales estarán en calidad de préstamo- durante la vigencia del contrato.

Consulta:

Se le solicita a la entidad confirmar que los anexos de TIPO I y II deberán ser nuevos y de primer uso, esto con la finalidad de no beneficiar al postor actual.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: a

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

Página: 24

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, no es exigencia de acuerdo a las bases que los anexos deban ser nuevos o de primer uso, pero si deben estar en optimas condiciones fisicas y operativas

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

En bases se indica:

DE LOS ANEXOS  
El servicio incluye el alquiler uy la instalación de 50 anexos telefónicos IP. Los cuales estarán en calidad de préstamo- durante la vigencia del contrato.

Consulta:

Se le solicita a la entidad confirmar que las posiciones donde se llevaran acabo las instalaciones de los anexos cuenten con energía y cableado de red.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: a Página: 24  
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las posiciones donde se llevarán a cabo las instalaciones de los anexos ya cuentan con tomas de energía y cableado de red disponibles. Esto garantizará que los anexos puedan ser instalados y funcionen correctamente durante la vigencia del contrato.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

En bases se indica:

ANEXO TELEFÓNICO TIPO I  
Conferencia de 6 partes como mínimo

Consulta:

Con la finalidad de tener una mayor pluralidad de postores, se le solicita a la entidad confirmar que sea igualmente válido un mínimo de 5 partes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: a Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, los ANEXOS TIPO I deberán contar entre otras con la características de conferencia de 6 partes como mínimo. Para facilitar las llamadas grupales entre las Oficinas y miembros del call center del SALUDPOL.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

En bases se indica:

ANEXO TELEFÓNICO TIPO I  
bloqueo de llamadas anónimas

Consulta:

Se le solicita a la entidad aclarar que el "bloqueo de llamadas anónimas" será a través de un blacklist en cada teléfono.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1.3      Literal: a      Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta funcionalidad puede ser implementada en cada teléfono individual a través de un blacklist.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

En bases se indica:

ANEXO TELEFÓNICO TIPO II  
16 cuentas VoIP como mínimo

Consulta:

Con la finalidad de tener una mayor pluralidad de postores, se le solicita a la entidad confirmar que sea igualmente válido un mínimo de 6 cuentas VoIP y 12 líneas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1.3      Literal: a      Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el ANEXO TIPO II debera tener la capacidad de configurar 16 cuentas voip como minimo, con el fin de mantener la flexibilidad al separar la asignacion de nuevos anexos SIP para SALUDPOL. Se confirma que no es valida un mínimo de 6 cuentas VoIP y 12 líneas. (reforzar respuesta)

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

null



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

En bases se indica:

ANEXO TELEFÓNICO TIPO II  
Conferencia de 6 partes como mínimo

Consulta:

Con la finalidad de tener una mayor pluralidad de postores, se le solicita a la entidad confirmar que sea igualmente válido un mínimo de 5 partes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: a Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, los ANEXOS TIPO I deberán contar entre otras con la características de conferencia de 6 partes como mínimo. Para facilitar las llamadas grupales entre las Oficinas y miembros del call center del SALUDPOL.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

En bases se indica:

ANEXO TELEFÓNICO TIPO II  
Sincronización fecha y hora por SNTP

Consulta:

Con la finalidad de tener una mayor pluralidad de postores, se le solicita a la entidad confirmar que sea igualmente válido soportar el proctocolo NTP

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: a Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que, podra ser valido el protocolo NTP para la sincronizacion de fecha y hora.

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

Sincronización fecha y hora por SNTP y/o NTP

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:

En bases se indica:

ANEXO TELEFÓNICO TIPO II  
VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC

Consulta:

Con la finalidad de tener una mayor pluralidad de postores, se le solicita a la entidad confirmar que se considere como opcional o en su defecto eliminar las características señaladas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: a Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, los ANEXOS TIPO II deberán contar entre otras con la características VAD (Voice Activation Detection), CNG, AEC, PLC, AJB, AGC como mínimo. Para contar con algoritmos que proporcionan diferentes características y compromisos como latencia, sesibilidad y precision al momento de establecer y durante la comunicacion.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

En bases se indica:

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO  
El postor debe revisar y asegurar que la infraestructura implementada para los servidores y sus servicios estén configurados en alta disponibilidad, por lo que los usuarios deberán poder ingresar a los servicios publicados sin ninguna restricción, el SLA mínimo es de 99.9%.

Consulta:

Se le solicita a la entidad confirmar que la disponibilidad indidcada es por el enlace de conectividad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: a Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la disponibilidad del servicio indicada es por la totalidad del servicio.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

En bases se indica:

SERVICIO DE DESPLIEGUE DE LA SOLUCIÓN  
El postor deberá desplegar los servicio requeridos en un máximo de 30 días calendarios en coordinación con la entidad entregará la información necesaria antes del inicio del despliegue de los servicios.

Consulta:

Con la finalidad de tener una mayor pluralidad de postores, se le solicita a la entidad confirmar que el Tiempo de instalación será como máximo de sesenta (60) días calendarios para la instalación y configuración del servicio, luego de la firma de contrato o recepción de la orden de servicio. Tiempo considerado para la importación de equipos y gestión de permisos municipales.

Acápite de las bases :    Sección: Especifico    Numeral: 3.2    Literal: a    Página: 26  
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que, el tiempo de implementacion es de 30 dias calendarios dado que el servicio con el que se encuentra actualmente esta por vencer.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

En bases se indica:

CAPACITACIÓN

La capacitación debe tener una duración mínima de 40h y debe ser orientado por un centro de entrenamiento o capacitación que brinde el curso de la solución ofertada (PBX) durante los tres primeros meses del servicio. Al finalizar el curso deberán emitir los certificados.

Consulta:

Se le solicita a la entidad confirmar que el certificado a entregar es por la participación en la capacitación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.4.2 Literal: - Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la capacitacion se debera realizar durante los dos (2) primeros meses posteriores a la suscripción del contrato con una duracion minima de 40H. Al finalizar el curso se deberán emitir los certificados correspondientes que deberan ser por el uso, configuración, programación y mantenimiento la central telefónica IP implementada.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:20:16

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

En bases se indica:

El plazo máximo para la implementación del servicio será de treinta (30) días calendarios contados desde el día siguiente de la suscripción del contrato.

Consulta:

Con la finalidad de tener una mayor pluralidad de postores, se le solicita a la entidad confirmar que el Tiempo de instalación será como máximo de sesenta (60) días calendarios para la instalación y configuración del servicio, luego de la firma de contrato o recepción de la orden de servicio. Tiempo considerado para la importación de equipos y gestión de permisos municipales

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: iv Literal: 4.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que, el tiempo de implementacion es de 30 dias calendarios dado que el servicio con el que se encuentra actualmente esta por vencer.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20519286794	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	21:20:29

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

Se solicita a La Entidad permitir a los postores interesados realizar una visita técnica al local de La Entidad en el que se llevarán a cabo los trabajos de implementación para la prestación del servicio.

En ese sentido, se solicita que La Entidad brinde medios de comunicación directa con su personal a fin de gestionar las visitas.

Asimismo, se solicita se brinda la información de lugar en donde se podrá desplegar la línea dedicada de salida de internet con la finalidad de asegurar el nivel de disponibilidad del servicio ofertado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1.1.      Literal: -      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el contratista podra realizar las visitas necesarias previa comunicación con la Oficina de Tecnologia de la Informacion dentro del plazo establecido para la implementacion, resulta inviable realizar visitas previas al otorgamiento de la buena pro con el fin de no vulnerar el Principio de Libre Competencia y trato igualitario.

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

null



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Observación: Nro. 105

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITÉ ESPECIFICAR QUE LA AUTORIZACIÓN QUE SOLICITA SEA RELACIONADA A INSCRIPCION DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE INFRAESTRUCTURA PARA SERVICIOS PUBLICOS

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: a Página: 32

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

IEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO CAPITULO II, PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se podra presentar certificados de las entidades oficiales correspondientes comprendidos en la pagina web del MTC <https://www.gob.pe/49990-obtener-autorizacion-para-la-prestacion-de-servicios-privados-de-telecomunicaciones>

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Observación: Nro. 106

Consulta/Observación:

"CONSIDERANDO QUE EL SERVICIO, OBJETO DE PROCESO DE SELECCIÓN CONTIENE SERVICIOS DE MESA DE AYUDA , SE SOLICITA AL COMITÉ AMPLIAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR CON LOS SERVICIOS SIMILARES A CONSIDERAR A :

-SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE TECNICO

-SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN MATERIA DE SOPORTE MICROINFORMATICA, INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y SOPORTE ESPECIALIZADO SAP

- SERVICIO DE SOPORTE TECNICO INFORMATICO. SERVICIO NIVEL 2

ESTO A FIN DE PROMOVER EL LIBRE ACCESO Y PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN QUE REALICEN, Y ESTABLECER CONDICIONES DE COMPETENCIA EFECTIVA Y OBTENER LA PROPUESTA MÁS VENTAJOSA PARA SATISFACER EL INTERÉS PÚBLICO QUE SUBYACE A LA CONTRATACIÓN, PRINCIPIOS QUE SE ESTABLECEN EN EL ARTICULO N° 2 DE LA LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO."

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: C Página: 32

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

ARTICULO N° 2 DE LA LEY DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO, PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA E

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge,dado que los servicios indicados en la observacion estan orientados al soporte tecnico informatico. La experiencia solicitada a los postores deben estar directamente relacionados con la implementación y habilitación de soluciones de call center en la nube, con el fin de asegurar que cuentan con la experiencia necesaria para cumplir con los objetivos del proyecto.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Observación: Nro. 107

Consulta/Observación:  
EN BUSCA DE BUSCA PREMIAR A AQUELLOS POSTORES QUE CUENTEN CON PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS EN SUS EMPRESAS QUE DENOTAN VALORES DE INTEGRIDAD, SOLICITAMOS AL DISTINGUIDO COMITÉ, SE INCLUYAN EN LOS FACTORES DE EVALUACIÓN, LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 37001 YA QUE ESTAS DOCUMENTAN E IMPLANTAN POLÍTICAS, EVALUACIONES, PROCEDIMIENTOS, PLANES, Y CONTROLES QUE PERMITEN PROTEGER A LA ORGANIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE INCUMPLIMIENTO LEGAL POR PRÁCTICAS DE SOBORNO

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: IV      Literal: A      Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
No se acoge, de la revision del expediente de contratacion no se ha previsto y/o advertido informacion que puedan utilizarse para la determinacion de factores de evaluacion. Por lo que para el presente procedimiento de eleccion consideran las normas ISO pues restringirian la pluralidad de postores.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

Sírvase la Entidad indicar lo siguiente:

- i) Nombre y versión de la base de datos de la Entidad.
- ii) Estructura o flujo actual de la base de datos sobre lo que se requiere.
- iii) Si su base de datos soporta integración mediante API.

Con la finalidad de realizar la correcta integración durante la etapa de implementación, considerar la facilidad de información a través de algún personal especializado en la base de datos de la Entidad, así mismo para esta funcionalidad se tendría que realizar pruebas de funcionamiento en un laboratorio de acuerdo a lo que espera la Entidad con esta integración.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 3.1.1

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

Página: 20

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la informacion solicitada sera entregada al contratista durante el periodo de implementacion.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

Sírvase la Entidad confirmar si el término ¿otras plataformas¿ hace referencia a la integración con plataformas como CRM. De ser el caso, brindar mayor detalle.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 3.11      Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la integracion con otras plataformas hace referencia a aplicativos de mensajeria alternativos al SMS y whataspp.

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

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

De lo indicado en el penúltimo ítem de la página 2, que establece una disponibilidad del servicio mínima de 99.50% mensual. Se estará considerando una disponibilidad del servicio de 99.50% para la Central Telefónica IP- PBX Cloud.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 3.1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la disponibilidad del servicio es del 99.9%.

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

La disponibilidad del servicio mínima debe ser al 99.9% mensual y no deberá alterar su calidad en la interconexión de otros servicios, caso contrario se considerará como caída del servicio.

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

Dice: "funcionalidades de la central ip-pbx cloud - Integración con PC"

CONSULTA A LA ENTIDAD:

Sírvase la Entidad indicar si la funcionalidad de ¿Mensajes personalizables en función de la extensión¿ hace referencia al cambio de estado de pausas en el agente o estado de presencia de las extensiones.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 3.1.1      Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, La funcionalidad de "Mensajes personalizables en función de la extensión" se refiere a la capacidad de la central telefónica IP-PBX en la nube para personalizar los mensajes que se reproducen en función del estado o la actividad de la extensión del usuario. Esto podría incluir mensajes que informan sobre el estado de disponibilidad del usuario (disponible, ocupado, ausente, etc.), mensajes de bienvenida personalizados para diferentes extensiones, o también podría incluir mensajes específicos relacionados con el tipo de llamada entrante (interna, externa, urgente, etc.). Esta funcionalidad permite una mayor personalización y eficiencia en la gestión de las comunicaciones telefónicas dentro de la organización.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:

CONSULTA A LA ENTIDAD:

Sírvase la Entidad indicar si la funcionalidad de ¿Clickto Call¿ se brindará mediante la integración con alguna plataforma CRM de la Entidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 3.1.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la funcionalidad "ClickTo Call" se integrará con el sistema de gestión de asistencia al usuario (SGAU) de SALUDPOL, para ello el contratista realizará las coordinaciones necesarias con la Oficina de Tecnología de la Información.

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

null



Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Consulta: Nro. 113

Consulta/Observación:

Sírvase la Entidad indicar si el termino ¿oficinas¿ hace referencia a la implementación de los telefonos IP en diferentes sedes. Sírvase indicar la cantidad de sedes y distribución de anexos por cada sede.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 3.1.3      Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, la implementación de los teléfonos IP se limitará únicamente a la sede central de la entidad por lo que no se requerirá distribución de anexos por cada sede, ya que la instalación se concentrará exclusivamente en la sede central. Los anexos softphone son los que se contemplan para otra sede.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:

CONSULTA A LA ENTIDAD:

Basándonos en el principio de pluralidad de postores y/o marcas, sírvase la Entidad considerar como códecs principales: PCMU y PCMA como mínimo y el códec GSM de forma opcional.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 3.1 Literal: 3.1.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, el softphone debera contar con audio compatible con códecs PCMU, PCMA, GSM y otros que considere pertinente el postor, siempre y cuando se garantice la calidad de la llamada.

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20603657862	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:55:27

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:

CONSULTA A LA ENTIDAD:  
Sírvasela la Entidad considerar la capacitación virtual o remota (para el uso, configuración, programación de la Central Telefónica, teléfonos IP y softphones) con una duración mínima de 8 horas, el cual sea brindado por el partner autorizado de la marca en Perú y que al finalizar la capacitación otorgue los certificados de participación.

Acápites de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 3.4.2      Página: 24

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
"Se aclara que, la capacitación se deberá realizar durante los dos (2) primeros meses posteriores a la suscripción del contrato con una duración mínima de 40H. Al finalizar el curso se deberán emitir los certificados correspondientes que deberán ser por el uso, configuración, programación y mantenimiento la central telefónica IP implementada. Sobre la modalidad de la capacitación podrá ser de manera presencial o virtual(remota) previa coordinación con el área usuaria."

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

null

Entidad convocante : FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Nomenclatura : AS-SM-2-2024-IN/SALUDPOL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE CALL CENTER BASADO EN TELEFONIA IP EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU ¿ SALUDPOL

Ruc/código :	20604233888	Fecha de envío :	18/03/2024
Nombre o Razón social :	T4A CONSULTING SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - T4A CONSULTING S.A.C.	Hora de envío :	22:47:20

Consulta: Nro. 116

Consulta/Observación:

sobre el responsable o lider del proyecto; con el fin de lograr el éxito del proyecto y una adecuada implementación se solicita se considere también como formación académica, que el profesional cuente con: Certificación oficial en PMP vigente.  
Debe contar con certificación en ITIL v3 fundation  
Debe contar con certificación en SCRUM (SFC)  
Certificación en Gestión de la Seguridad de la Información basada en ISO/IEC 27002 con al menos 30 horas lectivas.  
Certificación en data center y la normativa actual. Se deberá acreditar, mediante copia simple de los certificados.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, los servicios propuestos por los postores deben estar directamente relacionados con la implementación y habilitación de soluciones de call center en la nube, con el fin de asegurar que cuenten con la experiencia necesaria para cumplir con los objetivos del proyecto. Los certificados indicados como:  
Certificación oficial en PMP vigente.  
certificación en ITIL v3 fundation  
certificación en SCRUM (SFC)  
Certificación en Gestión de la Seguridad de la Información basada en ISO/IEC 27002 .  
No guardan relacion con el perfil del implementador.

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