

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 05/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 20:26:07 |

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

En el caso de que el contratista adquiriera licencias de la plataforma Inconcert que es usada por Osiptel, los agentes que gestionen las llamadas del contratista, se conectarán a la plataforma de Osiptel, en este caso no será necesaria la interconexión por troncal SIP?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: VI Literal: 9C Página: 8

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma al participante que, en caso de usar la plataforma Inconcert Omnicanal, no será necesaria la interconexión por troncal SIP.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 05/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 20:26:07 |

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Si el contratista adquiere las licencias de Inconcert pueden ser en modo renta o es modo compra.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: VI Literal: 9C Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El OSIPTEL ha establecido los componentes mínimos para el servicio a contratar en base a su experiencia, necesidades y capacidades técnicas, por lo que el contratista deberá brindar lo solicitado en el termino de referencia, la forma en que lo pueda hacer dependerá de sus capacidades.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 05/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 20:26:07 |

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Si el contratista usa la plataforma Incocnert de OSIPTEL, las grabaciones serán responsabilidad de OSIPTEL.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** VI **Literal:** 6 **Página:** 6

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a los TDR, el contratista es responsable de las grabaciones de las llamadas y será el personal del OSIPTEL que sea designado, quien tendrá acceso a las atenciones registradas de los asesores/orientadores (registro y grabaciones).

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 05/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 20:26:07 |

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Los equipos all in one AIO, usualmente son de especificaciones para uso doméstico. Para un uso de contact center no es recomendable. Es factible disponer de PCs tradicionales CPU + Monitor?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: VI Literal: 9D Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que se aceptarán PCs tradicionales (CPU + Monitor), toda vez que los equipos de cómputo que sean propuestos cumplan con tener como mínimo las características técnicas requeridas. Se precisará en las bases.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)
D. Equipos de computo.
(...)
b) Los equipos de computo deberan tener, como minimo, las siguientes características:
- Tipo de equipo: AIO (All in one) o PC tradicional (CPU+monitor)
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 08/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 14:32:32 |

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se indica: "Supervisor - Formador:
Título universitario"

Se solicita que se agregue el grado de bachiller:
Título o Bachiller universitario

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.2.1 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en aras de obtener una mayor participación del mercado se modifica la formación académica, y se aceptaran los grados de Bachiller y Título universitario.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)
A CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1 FORMACION ACADEMICA
Supervisor - Formador
Titulo Universitario o Bachiller en derecho y/o economía y/o administración y/o ingenieria industrial y/o ingenieria de sistemas y/o ingenieria electrónica y/o ingenieria de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología.
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 08/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 14:32:32 |

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se solicita que se agreguen carreras afines como:

- Ingeniería de Computación y Sistemas
- INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTO
- Ingeniería de sistemas
- Ingeniería Electrónica

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.2.1 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en aras de obtener una mayor participación del mercado se modifica la formación académica requiriendo profesionales en las carreras de Derecho y/o Economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería de Computación y Sistemas.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)

A CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

A.1 FORMACION ACADEMICA

Supervisor - Formador

Titulo Universitario o Bachiller en derecho y/o economía y/o administración y/o ingenieria industrial y/o ingenieria de sistemas y/o ingenieria electrónica y/o ingenieria de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología.
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 08/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 14:32:32 |

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Confirmar el monto máximo de penalidad mensual, 10%?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: XIII Literal: XIII Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo señalado en las bases la penalidad por mora y las otras penalidades, los dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 08/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 14:32:32 |

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Especificar el servicio de aplicación de encuestas. El proceso consiste en qué el asesor derive al cliente a una encuesta post atención por IVR? Confirmar

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: VI Literal: 8 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La aplicación de encuestas es realizada a cargo del OSIPTEL, por lo que, no será necesario la derivación a un IVR después de la atención.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 09/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 13:02:57 |

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se indica: "Tener el nivel de estudio y experiencia establecido en el perfil". Especificar el de asesor de atención telefónica, se puede considerar con estudios universitarios o técnicos en curso?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: VI Literal: 1.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se va a considerar el siguiente perfil para las 13 posiciones:
Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho,
Ciencias Políticas, Economía, Administración o
Ciencias de la Comunicación.
Se precisara en las bases.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:
"(...)

3. ORGANIZACION MINIMA DEL SERVICIO

para la realizazion del servicio se requiere cubrir trece (13) posiciones de asesores de atencion telefonico, y un supervisor
- formador

Perfil del Asesor de Atencion Telefonica.

- Bachiller en derecho y/o ciencias politicas y/o economia y/o administracion y/o ciencias de la comunicacion.
 - Experiencia: Minimo Seis (06) meses de experiencia como agente, asesor telefónico, teleoperador, analista, monitor de calidad y/o asistente de calidad en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos y/o atención al cliente y/o atención de reclamos y/o teleatencion y/o centro de contacto y/o call center (Se aceptara experiencia desde practicante profesional)
- (...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 10/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 12:36:19 |

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

SE PODRA SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD PARA EL CASO DE UN CLIENTE CUYOS FACTURAS SE HAN DESCONTADO EN EL BANCO O CON UN FONDO DE INVERSION SOLO CON LOS COMPROBANTES DE PAGO, REPORTE DE ESTADO DE CUENTA O VOUCHER DE DEPOSITO? Y/O ES NECESARIO INCLUIR LOS CONTRATOS PRIVADOS DE LAS LINEAS DE CREDITO APROBADAS PARA EL DESCUENTO DE LAS FACTURAS?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara al postor que la forma de acreditacion de la experiencia del postor en la especialidad se hara de acuerdo a lo indicado en las bases del procedimiento de selección: "La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago", por cuanto el postor deberá cautelar en su oferta tener la documentación suficiente que acredite lo solicitado.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 10/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 12:36:19 |

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:
SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE TELEOPERACION?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando que la teleoperación es un conjunto de tecnologías que comprenden la operación o gobierno a distancia de un dispositivo por un ser humano y no el servicio de atención de llamadas para orientación, el servicio de teleoperacion NO se considera como un servicio similar a lo requerido.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 10/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 12:36:19 |

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:
SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando que un centro de contacto es una forma de garantizar que se le brindará un soporte eficaz al cliente que va mucho más allá del contacto telefónico, se aclara la participante que si se consideran servicios similares al Contact Center, tal como se establece en las bases.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 10/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 12:36:19 |

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:
SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE CALL CENTER?

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** C **Página:** 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SI, se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call center. Se precisara en las bases

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)

B. Experiencia del Postor en la especialidad

(...)

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicios de atencion al cliente con centrales de voz y comunicaciones, contact center y/o centros de datos y/o Call center y/o servicio de teleatencion y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica.

(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 10/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 12:36:19 |

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:
SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE TELECOBRANZAS?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando que la telecobranza son recordatorios de morosidad desde la fecha de vencimiento del pago de sus clientes morosos y no un servicio de atención de llamadas para orientación, NO se considera el servicio de telecobranza como un servicio similar a lo requerido.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 10/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 12:36:19 |

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:
SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE TELEVENTAS?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Considerando que la televenta es el conjunto de actividades que convierten un contacto en una venta a través de una conversación telefónica. Partiendo de una base de datos, los operadores trabajan para transformar cada contacto en un cliente y no un servicio de atención de llamadas para orientación, NO se considera el servicio de televentas como un servicio similar a lo requerido.

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

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 10/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 12:36:19 |

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:
SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE TELEATENCION?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando que la teleatención esta basada en un seguimiento telefónico y online, sí, se considerará como experiencia similar el servicio de teleatencion.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)
B. Experiencia del Postor en la especialidad
(...)
Se consideran servicios similares a los siguientes: servicios de atencion al cliente con centrales de voz y comunicaciones, contact center y/o centros de datos y/o Call center y/o servicio de teleatencion y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica.
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 10/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 12:36:19 |

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:
SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE TELECOBRANZAS TELEFÓNICA?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando que la telecobranza son recordatorios de morosidad desde la fecha de vencimiento del pago de sus clientes y no un servicio de atención de llamadas para orientación, por lo que NO se considera el servicio de telecobranza telefónica como un servicio similar a lo requerido.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20522540359 | Fecha de envío : | 10/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC | Hora de envío : | 13:38:00 |

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

A fin de procurar una mayor concurrencia de proveedores en el mercado, solicitamos considerar como formación académica del puesto de Supervisor - Formador del Proyecto, además de las carreras ya mencionadas, la carrera de Marketing.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: XV Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando que la carrera de marketing tiene como principal característica en su curricula la enseñanza de un conjunto de técnicas para entregar ofertas o mensajes de interes a clientes, audiencias, socios, proveedores y personas en general. Es decir, un perfil academico más relacionado a la venta a un público final, NO se puede considerar como una carrera deseada para el personal clave de Supervisor - Formador para el cual se necesita un personal que pueda crear planes de organización de un equipo para el fin de la institución.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20522540359 | Fecha de envío : | 11/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC | Hora de envío : | 14:48:51 |

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

En las bases se dice que se deberán adquirir 14 licencias de la plataforma InConcert Omnicanal a nombre de OSIPTEL, ¿cuál es el costo por licencia considerado por OSIPTEL?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: VI.9 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que, de acuerdo a lo indicado en las bases, el postor ganador de la buena pro puede optar por una de dos opciones:

- 1. Adquirir licencias de InConcert Omnicanal e integrarlas a la plataforma del OSIPTEL.
- 2. Brindar acceso a otra plataforma de gestion de llamadas o central telefónica.

Dicha plataforma puede ser Onpremise o Cloud.

Se efectuará la precisión en las bases.

Asimismo, se indica que al participante que no se cuenta con un monto referencial por licencia.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)

C. Plataforma/software de gestion de llamadas

EL contratista sera responsable de brindar la plataforma/software de gestion de llamadas necesario para la correcta atencion de los asesores a los usuarios. Para ello el contratista podra adquirir licencias de Inconcert Omnicanal (actualmente utilizado por el OSIPTEL) o brindar otra plataforma/software gestion de llamadas Onpremise o Cloud.
(...) "

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 13/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 13:42:53 |

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Se solicita que se agreguen las carreras de Periodismo y Psicología para el cargo de supervisor-formador. En vista que va en línea con las funciones correspondientes al cargo, manejo de equipo y desarrollo de personas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.2.1 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En aras de obtener una mayor participación del mercado, se considerará adicionalmente las carreras de periodismo y psicología, respecto a formación académica, respecto al cargo de supervisor-formador.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)
A CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1 FORMACION ACADEMICA
Supervisor - Formador
Titulo Universitario o Bachiller en derecho y/o economía y/o administración y/o ingeniería industrial y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de computación y sistemas y/o periodismo y/o psicología.
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

¿El contratista deberá proporcionar un ambiente para las capacitaciones con una capacidad mínima para veinte personas, el mismo que deberá estar equipo con sillas, mesas, pizarra, proyector multimedia, Ecran, cámara de video, audio y equipo para video de conferencia de forma permanente¿, Consulta, ¿los equipos para video conferencia se deberán ejecutar desde las capacitaciones iniciales?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 4 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si, se requiere que dichos equipos se presenten desde la primera capacitación.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

La evaluación del personal debe ser realizada por el contratista y OSIPTEL, considerando nota aprobatoria 15. Consulta, ¿la nota aprobatoria de 15 será el resultado del promedio de los exámenes del contratista y OSIPTEL? ¿Se necesitará tomar ambos exámenes para la aprobación de la capacitación?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 4 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La evaluación del personal, debe ser realizada por el contratista y OSIPTEL, considerando la nota aprobatoria 15. Cada evaluación es única, no se considerará un promedio de varias capacitaciones.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

¿Se contará con formador exclusivo? Importante durante la etapa de implementación, para trabajar en la mejora de performance.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en los requisitos mínimos del Termino de Referencia no se ha requerido un formador exclusivo.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

¿Existe fuente de conocimiento, plataforma e-learning (intranet) donde el agente pueda encontrar información de procesos del Cliente?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si, en nuestra INTRANET contamos con información de atención al cliente.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Confirmar ¿Cuáles son los requisitos tecnológicos para iniciar capacitación? Para las capacitaciones, ¿Se debe contar con licencias de software o aplicaciones del cliente?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se requiere mayor requisito tecnológico que lo señalado en el TDR.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

¿Existe contenido formativo/malla, para tomarla como referencia?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, el contenido formativo corresponde a la normativa en el sector telecomunicaciones que el personal debe conocer.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

¿Tienen usuarios de prueba? que nos permitan interactuar con aplicaciones/plataforma del Cliente.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma al participante que se brindarán usuarios de prueba durante las capacitaciones para poder instruir en el uso de las aplicaciones del OSIPTEL.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Pag. 26-28: ¿Es mandatorio el uso de central telefónica Inconcert Omnichannel?, ¿Debe ser plataforma Onpremise o puede ser Cloud?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 9 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que, de acuerdo a lo indicado en las bases, el postor ganador de la buena pro puede optar por una de dos opciones:

- 1. Adquirir licencias de InConcert Omnicanal e integrarlas a la plataforma del OSIPTEL.
- 2. Brindar acceso a otra plataforma de gestion de llamadas o central telefónica.

Dicha plataforma puede ser Onpremise o Cloud.

Se efectuará la precisión en las bases.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)

C. Plataforma/software de gestión de llamadas

EL contratista será responsable de brindar la plataforma/software de gestión de llamadas necesario para la correcta atención de los asesores a los usuarios. Para ello el contratista podrá adquirir licencias de Inconcert Omnicanal (actualmente utilizado por el OSIPTEL) o brindar otra plataforma/software gestión de llamadas Onpremise o Cloud.
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Pag. 26-28: Confirmar que el CRM y aplicaciones de gestión son provistas por el OSIPTEL.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 9 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que la Entidad brindará acceso a los siguientes sistemas/aplicaciones internos:
ATUS (Registro de las consultas de usuarios)
SISTRAM (Consulta de expedientes en segunda instancia)
SIBDEM (Consulta de gestiones de RENTESEG)
CHECA TU CASO (Herramienta para gestión de problemas de los usuarios). El OSIPTEL podrá brindar accesos a otros sistemas/aplicaciones de acuerdo a las necesidades de la Entidad durante la ejecución contractual, por lo que el postor ganador de la buena pro deberá brindar las facilidades técnicas para configurar estos accesos en su infraestructura por medio de la VPN IPSec Site-to-Site.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Pag. 26-28: ¿La troncal SIP para recibir las llamadas, será entregada en el site del postor a costo de OSIPTEL?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 9 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que la troncal SIP será accesible desde internet, por lo que no se requiere ningún despliegue de infraestructura hasta el site del postor. Adicionalmente se indica que el postor ganador de la buena pro será responsable de efectuar todas las configuraciones necesarias sobre su equipamiento para poder configurar la troncal SIP entre su infraestructura y la del proveedor de línea telefónica del OSIPTEL.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Pag. 26-28: ¿Cuál es el tiempo por el cual se deberá guardar las grabaciones de las llamadas en servidores del proveedor?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 9 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contratista deberá grabar todas las atenciones realizadas por los asesores y/o el supervisor ¿ formador y deberá tenerlas disponibles durante el año de servicio. Al finalizar el periodo deberá hacer entrega de dichas grabaciones al OSIPTEL.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Pag. 26-28: ¿Confirmar si los asesores de servicio requerirán Office y/o correo electrónico?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 9 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que los asesores de servicio requerirán acceso a correo electrónico para las coordinaciones pertinentes con la Entidad. Asimismo se indica que el acceso al software de ofimática a ser instalada en los equipos de cómputo será brindado por el OSIPTEL.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿Se establecerá interés por mora a cargo del cliente por demora en pago de facturas de El Proveedor?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.6.1 Literal: 3.6.1 Página: 11

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara al participante que en el caso de retraso en el pago de por parte de la Entidad, esta reconoce los intereses legales correspondientes tal como esta estipulado en el numeral 39.3 del articulo 39 del TUO de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

¿Se establecerá en el contrato un tope a la aplicación de cualquier tipo de penalidad- sea por tipo de servicio, por la línea de negocio, etc.? ¿En el contrato se garantizará la no aplicación de penalidades sobre penalidades?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: XII Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo señalado en las bases, la penalidad por mora y las otras penalidades, los dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, solo se cobraran las penalidades establecidas en los documentos del procedimiento de selección.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:01:07 |

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Confidencialidad y seguridad de la información - Cláusula décima sétima - En materia de tratamiento de datos personales, El proveedor es el Encargado (Processor) y el Cliente es el Responsable (Controles). El Proveedor no podrá aceptar la transferencia de responsabilidades propias del cliente según la normatividad de datos personales aplicable. ¿Así será estipulado en el contrato?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: 0 Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en la clausula decima séptima de la proforma de contrato de las bases se ha estipulado todos los requisitos que deberá cumplir el contratista en relacion a la confidencialidad y seguridad de la información.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Observamos que el canal de atención es Fonoayuda 1844 ¿Es necesario que Konecta proporcione un DID para recibir la transferencia de estas llamadas?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que la transferencia de llamadas se efectuará por la troncal SIP a establecer entre la infraestructura del postor ganador y el proveedor de línea telefónica del OSIPTEL con todos los requerimientos técnicos que se requieran para tal fin.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

¿Cuánto tiempo se deben conservar las llamadas grabadas por Konecta? ¿Cuál es el procedimiento para compartir estas grabaciones? ¿Es obligatorio almacenar las llamadas en un repositorio como un SFTP del cliente?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 6 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las grabaciones deberán ser almacenadas en un repositorio a ser provisto por el postor ganador de la buena pro y ser accesibles por el personal designado del OSIPTEL para tener acceso a dichas grabaciones. La entrega de las grabaciones, al finalizar el periodo de un año de servicio se efectuará mediante OneDrive, utilizando un enlace a ser provisto por el OSIPTEL.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

¿Se requiere que los agentes y supervisores cuenten con licencias de Microsoft Office 365?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 7, i) Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que el postor ganador de la buena pro es responsable de brindar acceso a un buzón de correo electrónico a los asesores/supervisores con el fin de facilitar las coordinaciones con la Entidad. Este buzón de correo puede estar alojado en Microsoft 365, Gmail o en el servicio de correo electrónico que brinde el contratista en su dominio.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

¿Los asesores y supervisores necesitarán licencias de Gmail con el dominio Konecta-group?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 7, i) Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que el postor ganador de la buena pro es responsable de brindar acceso a un buzón de correo electrónico a los asesores/supervisores con el fin de facilitar las coordinaciones con la Entidad. Este buzón de correo puede estar alojado en Microsoft 365, Gmail o en el servicio de correo electrónico que brinde el contratista en su dominio.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

¿Se emplearán aplicaciones basadas en la web o desktop?. Por favor, proporciona una lista detallada de las aplicaciones y su categoría. ¿Por qué medio se compartirán los instaladores de las aplicaciones Desktop?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 7, i) Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que la Entidad brindará acceso, inicialmente, a los siguientes sistemas/aplicaciones internos:

- ATUS (Registro de las consultas de usuarios)
- SISTRAM (Consulta de expedientes en segunda instancia)
- SIBDEM (Consulta de gestiones de RENTESEG)
- CHECA TU CASO (Herramienta para gestión de problemas de los usuarios)

El OSIPTEL podrá brindar accesos a otros sistemas/aplicaciones de acuerdo a las necesidades de la Entidad durante la ejecución contractual, por lo que el postor ganador de la buena pro deberá brindar las facilidades técnicas para configurar estos accesos en su infraestructura por medio de la VPN IPSec Site-to-Site.

Asimismo se indica que los instaladores serán compartidos mediante enlaces de OneDrive e instalados por el personal especialista del OSIPTEL en los equipos a ser provistos por el contratista.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

¿Es necesario que todas las llamadas entrantes y salientes sean dirigidas al IVR de la encuesta, o el asesor tiene la libertad de decidir cuáles derivar según la disposición del cliente durante la llamada?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 8 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La DAPU precisará el periodo en el que se realizará dicha encuesta y el mecanismo a utilizar para aplicar la encuesta

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

¿Cuál es el consumo promedio de datos por estación de trabajo?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 9 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa al participante que el consumo promedio de datos es de 2 MBPS

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Las herramientas del cliente tendrán acceso mediante una VPN S2S. ¿Deben estas herramientas estar configuradas con un segmento de red proporcionado por el cliente o suministrado por Konecta?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 9 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa al participante que el segmento de red de las aplicaciones será proporcionado por el OSIPTEL.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

¿Cuál es el promedio mensual de volumen de llamadas entrantes y salientes en minutos? Solo compartir la volumetría que será gestionada por el proveedor del servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 9, c Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerar que el promedio de llamadas entrantes y salientes en minutos, de los meses de enero, febrero, marzo y abril del presente año es de 3095:58:14 (horas, minutos y segundo); de otro lado, respecto a la volumetría solicitada, no se puede precisar toda vez que ello depende del volumen de llamadas entrantes y salientes por periodo.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Por favor compartir el TMO de las llamadas

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 9, c Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando que: TMO = Tiempo total de espera hasta ser atendido + Tiempo total de conversación + Tiempo total de tareas después de la llamada / número total de llamadas atendidas, el promedio resultante de esta operación es de 0:07:34 (horas, minutos y segundos).

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

¿Podrían proporcionar un desglose de las llamadas salientes entre fijos en Lima, fijos en provincias y móviles?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 9, c Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El promedio mensual de llamadas salientes a fijos locales es de 25 min, a fijos nacional es de 11 minutos y a líneas móviles es de 4316 minutos.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Konecta no cuenta con Inconcert como proveedor, por lo tanto, si el cliente desea utilizar esta herramienta, debe proporcionar las licencias necesarias. Por nuestra parte, ofrecemos la opción de trabajar con la herramienta Genesys Cloud.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: VI, 9, c Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que, de acuerdo a lo indicado en las bases, el postor ganador de la buena pro puede optar por una de dos opciones:

- 1. Adquirir licencias de InConcert Omnicanal e integrarlas a la plataforma del OSIPTEL.
- 2. Brindar acceso a otra plataforma de gestion de llamadas o central telefónica.

Dicha plataforma puede ser Onpremise o Cloud.

Se efectuará la precisión en las bases.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)

C. Plataforma/software de gestion de llamadas

EL contratista sera responsable de brindar la plataforma/software de gestion de llamadas necesario para la correcta atencion de los asesores a los usuarios. Para ello el contratista podra adquirir licencias de Inconcert Omnicanal (actualmente utilizado por el OSIPTEL) o brindar otra plataforma/software gestion de llamadas Onpremise o Cloud.

(...) "

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

¿Cuáles son los objetivos para la Encuestas en línea?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: VI Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La DAPU precisará el periodo en el que se realizará dicha encuesta y el mecanismo a utilizar para aplicar la encuesta, considerando que nuestro objetivo es el medir la percepción de calidad y el nivel de satisfacción con el servicio de orientación del OSIPTEL.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

¿Cuáles son los objetivos para la evaluación de la pauta de calidad?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: VI Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Brindar un mejor servicio de atención y orientación a usuarios, obteniendo ello en la evaluación de llamadas.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

En relación a las encuestas de satisfacción, ¿se ofrecerán a todas las llamadas o solo a una muestra? En caso de ser un porcentaje, favor indicar la cantidad

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: VI Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La DAPU precisará el periodo en el que se realizará dicha encuesta y el mecanismo a utilizar para aplicar la encuesta.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

¿Se determina una cuota de monitoreo por operador?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: VI Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La DAPU precisará el periodo en el que se realizará dicha encuesta y el mecanismo a utilizar para aplicar la encuesta. Asimismo, se determinará un porcentaje de llamadas por asesor.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

¿Dispone de un CRM para la medición de calidad (monitoreo de transacciones), o la herramienta será proporcionada por el proveedor?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: VI Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el área usuaria realiza la medición de calidad, a través de las encuestas sobre la calidad del servicio de orientación del OSIPTEL, realizadas a los usuarios.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Confirmar, ¿el supervisor - monitor es el responsable de la evaluación del monitoreo de llamadas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: VI Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Dicha actividad la realiza el contratista, pudiendo realizarla el supervisor-formador o jefe inmediato.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

¿Especificar a que tipo de registros tienen que acceder?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: VI Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El registro se refiere al de las atenciones brindadas a los usuarios.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Indicar el volumen promedio de llamadas que se deben gestionar por corte en la comunicación (% de call back)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: VI Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El promedio de llamadas a devolver la comunicación en el periodo de enero a abril es de 31702 llamadas.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:25:13 |

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Sobre el registro de datos de ciudadano en sistema Osipitel, ¿Cuánto tiempo se demora en crear los accesos a los agentes?. Adicionalmente por favor detallar el TMO de la gestión del registro en el sistema de Osipitel

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: VI Literal: 7 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La creación de los accesos a los agentes se dará con la debida anticipación al inicio del servicio.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Nos pueden compartir el tiempo promedio de atención por tipologías (1er y 2da instancia)?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no se puede precisar el tiempo promedio, toda vez que el FonoAyuda del OSIPTEL recepciona distintas consultas y problemas que nos siempre están relacionadas a las instancias administrativas.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Cuales son las principales métricas que usan (Nivel de atención, Nivel de servicio, FCR, TMO, Satisfacción, ETC) y sus formulas correspondientes?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el sistema Inconcert Omnicanal nos brinda métricas, las cuales utilizamos respecto al TMO, tiempo promedio de llamadas y minutos de llamadas.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Cuantos son los días de capacitación para la implementación del servicio y quien la da? ¿Osiptel da personal para la primera capacitación?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las capacitaciones las brinda tanto el contratista como OSIPTEL, el desarrollo de las mismas se encuentran especificadas en los TDR.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Cuáles son los horarios de atención para el personal operativo?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La prestación del servicio es de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm, incluyendo feriados nacionales y públicos.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Cuáles son los estándares de calidad que manejan para el servicio (por ejemplo COPC)?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Osiptel maneja indicadores de atención, los cuales serán precisados al inicio del servicio.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Respecto a las capacitaciones, ¿estas pueden ser virtuales o son solo presenciales?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las capacitaciones deberán ser desarrolladas de manera presencial.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se exige ello en los TDR.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Los operadores call podrán trabajar remoto o hibrido?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La prestación del servicio es de manera presencial.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Solicitan algún tipo de garantía? Como Carta Fianza?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como parte de los requisitos para el perfeccionamiento del contrato se ha establecido la entrega de la garantía de fiel cumplimiento, los tipos de garantía se encuentran definidos en el artículo 148 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: "Los documentos del procedimiento de selección establecen el tipo de garantía que corresponde sea otorgada por el postor y/o contratista, pudiendo ser carta fianza y/o póliza de caución emitidas por entidades bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que cuenten con clasificación de riesgo B o superior"

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Se puede subcontratar o tercerarizar?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se puede subcontratar o tercerizar el servicio, porque lo que el contratista tendría que brindar el servicio en su totalidad.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Los feriados serán laborales? De ser asi quien se hará cargo del pago?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La prestación del servicio es de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm, incluyendo feriados nacionales y públicos. El sueldo bruto referencial mínimo representa la remuneración mensual mínima bruta, es decir es el sueldo que deberá percibir cada trabajador del contratista, por lo que el contratista siempre deberá hacerse cargo del pago.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Podrían indicarnos cuantos m2 solicitan para la oficina administrativa o dependerá del criterio del contratista?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no se ha establecido una metrica para las oficinas por lo que esto dependerá del contratista y del cumplimiento de las leyes y normas relacionadas a seguridad y salud en el trabajo o relacionadas que el contratista tenga que acatar.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

A LO REFERENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL SUPERVISOR - FORMADOR, SE SOLICITA PODER AMPLIAR Y QUE SE CONSIDEREN LAS CARRERAS TECNICAS O UNIVERSITARIAS DE: MARKETING, CONTABILIDAD, CIENCIAS DE LA COMUNICACION PSICOLOGIA, CIENCIAS POLITICAS. A FIN DE PODER TENER MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES POSTULANTES.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En aras de obtener una mayor participacion del mercado se agrega a la formación academica profesionales en las carreras de Derecho y/o Economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería Sistemas y/o Ingeniería Electronica y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o periodismo y/o psicología. No se considera las carreras de Marketing, Contabilidad debido a que tiene como principal característica en su curricula la enseñanza de un conjunto de técnicas para entregar ofertas o mensajes de interés a clientes, audiencias, socios, proveedores y personas en general. Es decir, un perfil académico más relacionado a la venta a un público final.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)
A CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1 FORMACION ACADEMICA
Supervisor - Formador
Titulo Universitario o Bachiller en derecho y/o economia y/o administracion y/o ingenieria industrial y/o ingenieria de sistemas y/o ingenieria electronica y/o ingenieria de computacion y sistemas y/o periodismo y/o psicologia.
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL SUPERVISOR - FORMADOR, SE SOLICITA QUE TAMBIEN SE CONSIDEREN LOS CARGOS O PUESTOS DE: LIDER, GERENTE DE OPERACIÓN O DIVISION, JEFE DE OPERACIÓN O JEFE DE CUENTA, ADMINISTRADOR O ANALISTA, ASISTENTE ADMINISTRATIVO.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se modifica experiencia laboral respecto al Supervisor-Formador, adicionando cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado, no se aceptará experiencia en el cargo de asistente administrativo debido a que no garantiza que el personal presentado, cuente con la experiencia en el manejo de personal, necesario para el puesto de Supervisor - Formador, tal como se señala en los términos de referencia.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos

Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, asistente administrativo o administrador y/o analista de servicios de Call center y/o supervisor de servicios de atencion al cliente en general (ventanillas o telefonica o virtual) en cualquier rubro, prestado en el sector publico o privado.

(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

A LO REFERENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL ASESOR DE ATENCION TELEFONICA , AL NO INDICARSE EL PERFIL ESPECIFICO, SE ENTIENDE QUE ¿PUEDE SER DESDE SECUNDARIA COMPLETA HASTA ESTUDIOS SUPERIORES TECNICO O UNIVERSITARIOS DE CUALQUIER CARRERA, EN CURSO HASTA EGRESADOS?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se va a considerar el siguiente perfil para las 13 posiciones:
Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho,
Ciencias Políticas, Economía, Administración o
Ciencias de la Comunicación.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)
3. ORGANIZACION MINIMA DEL SERVICIO
para la realizazion del servicio se requiere cubrir trece (13) posiciones de asesores de atencion telefonico, y un supervisor
- formador
Perfil del Asesor de Atencion Telefonico
- Bachiller en derecho y/o ciencias politicas y/o economia y/o administracion y/o ciencias de la comunicacion.
- Experiencia: Minimo Seis (06) meses de experiencia como agente, asesor telefonico, teleoperador, analista, monitor de calidad y/o aistente de calidad en atencion a usuarios de servicios publicos y/o en temas de proteccion al consumidor y/o regulacion de servicios publicos y/o atencion al cliente y/o atencion de reclamos y/o teleatencion y/o centro de contacto y/o call center (Se aceptara experiencia desde practicante profesional)
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL ASESOR DE ATENCION TELEFONICA, AL NO INDICARSE EL PERFIL DE MANERA ESPECIFICA, SE ENTINEDE QUE ¿PUEDEN CONSIDERARSE LOS CARGOS O PUESTOS DE: AGENTE, ASESOR, OPERADOR TELEFONICO, TELEOPERADOR, EJECUTIVO, ASISTENTE, ANALISTA, BACK OFFICE, MONITOR DE CALIDAD, ASISTENTE DE CALIDAD?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se considerará la siguiente experiencia para las 13 posiciones:
Seis (6) meses de experiencia requerida para el puesto en la función o materia en el sector público y/o privado.
Experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.
Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional
Se considerará respecto al perfil específico, se considerará: Agente, asesor telefónico, teleoperador, analista, monitor de calidad y asistente de calidad.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:
"(...) 3. ORGANIZACION MINIMA DEL SERVICIO para la realizazion del servicio se requiere cubrir trece (13) posiciones de asesores de atencion telefonico, y un supervisor - formador
Perfil del Asesor de Atencion Telefonico
- Bachiller en derecho y/o ciencias politicas y/o economia y/o administracion y/o ciencias de la comunicacion.
- Experiencia: Minimo Seis (06) meses de experiencia como agente, asesor telefonico, teleoperador, analista, monitor de calidad y/o aistente de calidad en atencion a usuarios de servicios publicos y/o en temas de proteccion al consumidor y/o regulacion de servicios publicos y/o atencion al cliente y/o atencion de reclamos y/o teleatencion y/o centro de contacto y/o call center (Se aceptara experiencia desde practicante profesional)
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL ASESOR DE ATENCION TELEFONICA, AL NO INDICARSE EL PERFIL DE MANERA ESPECIFICA, SE ENTINEDE QUE PUEDEN CONSIDERARSE EL TIEMPO DE EXPERIENDIA MINIMA DE 6 MESES A MÁS

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se considerará la siguiente experiencia para las 13 posiciones:
Seis (6) meses de experiencia requerida para el puesto en la función o materia en el sector público y/o privado.
Experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.
Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional

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

Se agregara en las bases lo siguiente:
"(...) 3. ORGANIZACION MINIMA DEL SERVICIO para la realizazion del servicio se requiere cubrir trece (13) posiciones de asesores de atencion telefonico, y un supervisor - formador
Perfil del Asesor de Atencion Telefonico
- Bachiller en derecho y/o ciencias politicas y/o economia y/o administracion y/o ciencias de la comunicacion.
- Experiencia: Minimo Seis (06) meses de experiencia como agente, asesor telefonico, teleoperador, analista, monitor de calidad y/o aistente de calidad en atencion a usuarios de servicios publicos y/o en temas de proteccion al consumidor y/o regulacion de servicios publicos y/o atencion al cliente y/o atencion de reclamos y/o teleatencion y/o centro de contacto y/o call center (Se aceptara experiencia desde practicante profesional)
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL ASESOR DE ATENCION TELEFONICA, AL NO INDICARSE EL PERFIL DE MANERA ESPECIFICA, SE ENTINEDE QUE PUEDEN CONSIDERARSE LA EXPERIENDIA EN CUALQUIER RUBRO COMO: VENTAS, COBRANZAS, ATENCION AL CLIENTE, CROSSELLYNG, RECLAMOS, ETC.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se considerará como experiencia laboral, el rubro en: Atención al cliente, atención de reclamos, teleatención, centro de contacto y call center.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)

3. ORGANIZACION MINIMA DEL SERVICIO

para la realizazion del servicio se requiere cubrir trece (13) posiciones de asesores de atencion telefonico, y un supervisor - formador

Perfil del Asesor de Atencion Telefonico

- Bachiller en derecho y/o ciencias politicas y/o economia y/o administracion y/o ciencias de la comunicacion.
 - Experiencia: Minimo Seis (06) meses de experiencia como agente, asesor telefonico, teleoperador, analista, monitor de calidad y/o aistente de calidad en atencion a usuarios de servicios publicos y/o en temas de proteccion al consumidor y/o regulacion de servicios publicos y/o atencion al cliente y/o atencion de reclamos y/o teleatencion y/o centro de contacto y/o call center (Se aceptara experiencia desde practicante profesional)
- (...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:
REFERENTE A LA DOCUMENTACION DEL PERSONAL A CONTRATAR, ¿SE CONSIDERA COMO VALIDO Y ACEPTABLE, LO INDICADO EN EL CERTIFICADO DE ANTECEDENTES, POLICIALES, PENALES Y JUDIACIADES QUE SE OBTIENE CON EL CERTIJOVEN / CERTIADULTO?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se requiere que la emisión de Certificado de antecedentes policiales, penales y judiciales, sea un documento oficial expedido por la Entidad autorizada, que permita verificar estos datos del personal propuesto.

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

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

El precio de las remuneraciones son referenciales o son los que ya se encuentran fijados?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que son los fijados en los TDR.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

El supervisor contará con algún equipo móvil? De ser sí indicar las características del equipo.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Osipitel no proporcionará equipos móviles al contratista y no ha solicitado los mismos en sus requisitos mínimos.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

No indican si el personal debe contar con uniforme que los represente.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se requiere que la vestimenta sea casual, no zapatillas ni jeans rasgados, ni colores claros.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se han definido adelantos para el presente servicio.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

Favor de indicar volumetría mensual por un periodo de un año

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Abril 2023 - 26873 llamadas entrantes
Mayo 2023 - 28711 llamadas entrantes
Junio 2023 - 32391 llamadas entrantes
Julio 2023 - 33215 llamadas entrantes
Agosto 2023 - 40716 llamadas entrantes
Setiembre 2023 - 34441 llamadas entrantes
Octubre 2023 - 36348 llamadas entrantes
Noviembre 2023 - 34004 llamadas entrantes
Diciembre 2023 - 24268 llamadas entrantes
Enero 2024 - 27571 llamadas entrantes
Febrero 2024 - 44819 llamadas entrantes
Marzo 2024 - 71429 llamadas entrantes
Abril 2024 - 65185 llamadas entrantes

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se puede precisar dicha información, toda vez que el volumen de llamadas varía de acuerdo al periodo.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

Favor de indicar el Tiempo Medio Operativo (TMO)

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando que: TMO = Tiempo total de espera hasta ser atendido + Tiempo total de conversación + Tiempo total de tareas después de la llamada / número total de llamadas atendidas, el promedio de las llamadas es de 0:07:34

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el tiempo del nivel de servicio?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se puede precisar dicha información, toda vez que el volumen de llamadas varía de acuerdo al periodo.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Cabe precisar que la Entidad aceptara los comprobantes de pago autorizados por la SUNAT.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

La acreditación y evaluación, ¿será a través de un informe cada 20 días?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contratista deberá remitir a la DAPU, la acreditación y evaluaciones de todas las capacitaciones que ha recibido el personal asignado al servicio en un plazo no mayor de 20 días calendario, contados desde el día siguiente de culminada la capacitación

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

¿Existe alguna cantidad mínima de personal de reemplazo asignada por la entidad?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, el reemplazo de personal se dará según lo indicado en los TDR.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

Las encuestas, ¿son para ver la satisfacción del cliente o es un método de evaluación para el personal capacitado?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que las encuestas cubren ambos aspectos.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

Para la experiencia, ¿se podrá considerar como servicios similares, servicios de cobranzas call y campo? Debido a que esto está considerado dentro de servicios de Contact Center.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando que la telecobranza son recordatorios de morosidad desde la fecha de vencimiento del pago de sus clientes morosos y no un servicio de atención de llamadas para orientación, NO se considera el servicio de telecobranza como un servicio similar a lo requerido.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

Es posible la participación de empresas Mype?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al principio de libertad de concurrencia cualquier empresa, independientemente del tipo de la misma puede participar en el presente procedimiento de selección.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

En base a la pregunta anterior, ¿cuánto sería la cantidad para la experiencia del postor y si es que se puede aplicar la bonificación del 5%?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En los concursos publicos no se han establecido tales bonificacion para las micro o pequeñas empresas que participen de la misma, se aclara que esas bonificaciones aplican solo para los procedimientos de selección por Adjudicación Simplificada.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas ultimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

Favor de indicar la cantidad total de llamadas mensuales y la distribución horaria.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se puede precisar la cantidad de llamadas mensuales, pues varía de acuerdo a los periodos. Asimismo, la distribución horario (horario del FonoAyuda) es de lunes a viernes de 08:30am a 05:30pm y sábado de 09:00am a 02:00pm

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

La implementación del servicio tercerizado de atención telefónica FONOAYUDA , será costeadado por el contratista o la entidad?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en cuanto a la implementación el Osiptel solo brindará las líneas de atención telefónica.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Según nos indica el TDR la propuesta de personal será presentado a DAPU? A qué se refiere con DAPU?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

DAPU es la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, y deberán brindar la propuesta de personal a laborar.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Están considerando el personal de reemplazo como parte de la cotización? Dependiendo de cuántas personas de reemplazo se necesiten.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si por la renuncia voluntaria o alguna otra razón el contratista tuviera o decidiera reemplazar al personal asignado al servicio, este deberá asegurarse que el personal de reemplazo cumpla con el mismo o mejor perfil que el personal reemplazado.

El servicio requerido cuenta con un personal minimo establecido en los terminos de referencia, es el contratista quien tendrá que encargarse del cumplimiento del servicio con le personal mínimo según lo requerido en los términos de referencia.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 18:09:32 |

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

Según lo indicado en la HORA DE ATENCION, los domingos no serán laborables?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La prestación del servicio es de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm, incluyendo feriados nacionales y públicos.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

De la descripción del servicio se indica que el servicio se prestara en el horario de 8:00 am a 8:00 pm de lunes a sabado, incluyendo los dias feriados nacionales y publicos, Considerando que todos los trabajadores que laboren en territorio peruano tienen derecho a descansar los feriados no laborables, sin distinción de nacionalidad, religión, ideología política, nacionalidad del empleador, etc, se consulta:

Si en estos dias es recomendable disminuir la cantidad de posiciones en: Turno 1= 4 posiciones y turno 2= 3 posiciones, considerando que en los dias feriados disminuye la carga laboral en un 70% del dia noramal laborable.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: VI Página: 20

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

Igualdad de trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

El horario está establecido en los TDR. Sin perjuicio de ello, se determina los siguientes turnos, considerando un máximo de cuarenta y ocho (48) horas a la semana por asesor de atención, los turnos serán de nueve (09) horas, incluyendo la hora de refrigerio:

Turno 1: 8:00horas a 17:00horas.

Turno 2: 11:00horas a 20:00horas.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

Del horario de atencion, donde se considera turnos de nueve horas diarias, "incluyendo la hora de refrigerio", por lo que se consulta:

- Cual sera el horario de la hora de refrigerio.(Sera de 1pm a 2pm u otro horario en donde no exista atencion al ciudadano)
- Se entiende que en la hora de refrigerio no existira atencion al ciudadano.
- Existira una rotacion en el horario de refrigerio (Se recomienda Turno 1: 12:30 horas a 13:30 horas y Turno 2 = 13:30 horas a 14:30 horas).

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2. Página: 21

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

El horario de refrigerio lo determinará el OSIPTEL al inicio del servicio.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:

Del Horario de Atencion, se refiere de 2 turnos, les solicitamos aclarar y confirmar que la atencion al ciudadano desde las 11:00 a 17:00 horas existira 13 posiciones (asesores de atencion telefonica) atencdiendo al ciudadano.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 21

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se establecerán los siguientes turnos, considerando un máximo de cuarenta y ocho (48) horas a la semana por asesor de atención, los turnos serán de nueve (09) horas, incluyendo la hora de refrigerio:

Turno 1: 8:00horas a 17:00horas.

Turno 2: 11:00horas a 20:00horas.

Considerar que, de lunes a viernes el Turno 1 deberá contar con 7 posiciones y el Turno 2 deberá contar con 6 posiciones. Los días sábados, el Turno 1 deberá contar con 8 posiciones y el Turno 2 deberá contar con 5 posiciones

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

De las condiciones del servicio, se precisa que durante los días que no se cuente con el personal a reemplazar el contratista debiera asignar personal de reemplazo, se consulta:
Si el Supervisor podra reemplazar por un maximo de 7 dias, hasta conseguir el personal a reemplazar, considerando que siempre sera necesario reemplazar al personal retirado o que esta renunciando.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 5 Página: 24

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

El reemplazo y el procedimiento para el mismo, está establecido en los TDR.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

De las condiciones del servicio, se consulta:
Si el Supervisor podra remplazar al asesor, siempre y cuando este sea por motivos de salud del asesor, con la finalidad de cubrir y continuar con el servicio.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 5 Página: 24

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, el supervisor no puede reemplazar en las actividades del asesor, cabe resaltar que es obligación del postor contar siempre con el personal solicitado en los términos de referencia.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

De las condiciones del servicio se consulta:
No se establece la formacion academica del asesor, se recomienda Titulo Univercitario o bachiller en derecho y/o ciencias de la comunicacion y/o economia y/o administracion y/o ingenieria industrial y/o ingenieria electrica - mecanica electrica y/o ingenieria electronica y/o ingenieria de telecomunicaciones.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 5 Página: 24

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se va a considerar el siguiente perfil para las 13 posiciones:
Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho,
Ciencias Políticas, Economía, Administración o
Ciencias de la Comunicación.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)
3. ORGANIZACION MINIMA DEL SERVICIO
para la realizazion del servicio se requiere cubrir trece (13) posiciones de asesores de atencion telefonico, y un supervisor - formador
Perfil del Asesor de Atencion Telefonico
- Bachiller en derecho y/o ciencias politicas y/o economia y/o administracion y/o ciencias de la comunicacion.
- Experiencia: Minimo Seis (06) meses de experiencia como agente, asesor telefonico, teleoperador, analista, monitor de calidad y/o aistente de calidad en atencion a usuarios de servicios publicos y/o en temas de proteccion al consumidor y/o regulacion de servicios publicos y/o atencion al cliente y/o atencion de reclamos y/o teleatencion y/o centro de contacto y/o call center (Se aceptara experiencia desde practicante profesional)
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

De las condiciones del servicio, se consulta:
No se considera la experiencia del asesor, se recomienda 1 año de experiencia en servicios de call center en cualquier rubro y/o Atención al Cliente en general (telefonía, virtual, ventanilla, etc)

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 5 Página: 24

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se considerará la siguiente experiencia para las 13 posiciones:
Seis (6) meses de experiencia requerida para el puesto en la función o materia en el sector público y/o privado.
Experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.
Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional

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

Se agregara en las bases lo siguiente:
"(...) 3. ORGANIZACION MINIMA DEL SERVICIO para la realizazion del servicio se requiere cubrir trece (13) posiciones de asesores de atencion telefonico, y un supervisor - formador
Perfil del Asesor de Atencion Telefonico
- Bachiller en derecho y/o ciencias políticas y/o economia y/o administracion y/o ciencias de la comunicacion.
- Experiencia: Minimo Seis (06) meses de experiencia como agente, asesor telefonico, teleoperador, analista, monitor de calidad y/o aistente de calidad en atencion a usuarios de servicios publicos y/o en temas de proteccion al consumidor y/o regulacion de servicios publicos y/o atencion al cliente y/o atencion de reclamos y/o teleatencion y/o centro de contacto y/o call center (Se aceptara experiencia desde practicante profesional)
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

De la Formacion Academica del personal clave, se solicita y recomienda que tambien sean validas las formaciones academicas en las carreras de Ingenieria electronica, Electrica, Mecanica-Electrica, Telecomunicaciones, por ser todas ellas similares al servicio.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: XV Página: 33

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se validarán las formaciones académicas en las carreras de Ingenieria electronica, Electrica, Mecanica-Electrica, Telecomunicaciones, por cuanto la curricula especializada de dichas carreras no se aplicaría en la ejecución del servicio, por cuanto a que el objeto del servicio está relacionado al servicio de atención de llamadas y orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:

De la experiencia del Personal Clave, se solicita que tambien sean valida la experiencia del Supervisor en Servicios de Atencion al cliente en general (ventanillas o telefonica o virtual entre otros)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: A.2 Página: 34

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se considerará como experiencia del personal supervisor-formador la experiencia de: Supervisor en Servicios de Atención al cliente en general (ventanillas o telefónica o virtual)

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos

Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, asistente administrativo o administrador y/o analista de servicios de Call center y/o supervisor de servicios de atencion al cliente en general (ventanillas o telefonica o virtual) en cualquier rubro, prestado en el sector publico o privado.
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

Se consulta acerca de la Oficina:
Si la ubicacion sera en algun distrito en especifico de la provincia de lima o cualquier parte de lima Metropolitana.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: A.3 Página: 34

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Todas las labores tanto de atención como supervisión y formación se realizarán de manera presencial en las instalaciones del contratista en la ciudad de Lima.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20606824344 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:46:17 |

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

De la experiencia de postor en la especialidad, Considerando que el servicio se denomina atencion telefonica al ciudadano se solicita que tambien sean validas la experiencia en servicios de centros de atencion al cliente en empresas de distribucion electrica o atencion al cliente en general (ventanilla, virtual, telefonica).

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: b Página: 35

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se considerará servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center empresas de distribucion electrica y/o de Centro de Datos, No se considera la experiencia en aención al cliente en general, debido a que se estaría relacionando servicios (cobranza, ventas, teleoperación) que no guardan relación al objeto del contrato.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)
B. Experiencia del Postor en la especialidad
(...)

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicios de atencion al cliente con centrales de voz y comunicaciones, contact center y/o centros de datos y/o Call center y/o servicio de teleatencion y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica.
(...)"

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

¿De aumentar el trafico, osiptel asumirá nuevos puesto de agentes de ser necesario?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el caso suceda esto, el Osiptel evaluará dicha situación.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

¿Dejan claro que el monto total de buena pro se divide en 25 pagos, cuando se refieren armadas del 4%, es un adicional?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 5 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se trata de un adicional, se trata de la forma de pago del monto total a contratar, tal como se especifica en los TDR.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

¿Las preguntas de encuesta, las otorga osiptel?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8 Literal: 1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si, las determina OSIPTEL.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

¿Es posible contar con un segundo supervisor, para cubrir el tramo horario?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: 1 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, se requiere sólo un supervisor-formador.

Se precisa que en las bases se encuentran los requisitos mínimos del servicio y solo se ha solicitado un supervisor - formador.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:

¿El otro 92% del pago total cuando se liquida al proveedor?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 5 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el apartado VII ENTREGABLES de los TDR, se indica los plazos para entrega de cada uno de cada producto (informe técnico de implementación y reportes mensuales), los cuales están relacionados a la forma de pago.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 113

Consulta/Observación:

¿A que hace referencia ¿concepto¿ del Anexo 06?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 1 Literal: 1 Página: 6

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara al participante que el concepto del anexo N° 06 hace referencia al objeto del procedimiento de contratación: "Contratación del Servicio de atención telefónica al usuario".

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:

¿Cual es el escenario que OSIPTEL no este de acuerdo con algun reporte mensual? No se pagará el 4%?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 5 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en caso el servicio no se encuentre conforme con lo solicitado, los pagos se realizaran con las penalidades respectivas, el cuadro de penalidades se encuentra establecido en los TDR.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:

¿El primer 4% se pagará antes de iniciar el primer mes del servicio?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 5 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al TDR, se realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en veinticinco (25) armadas, previa conformidad de la Dirección de Atención y Protección del Usuario ¿ DAPU. La forma de pago será la siguiente:

- Primera armada: 4% después del otorgamiento de la conformidad del informe técnico de la implementación.
- Segunda a la vigesimoquinta armada: 4% después del otorgamiento de la conformidad de cada reporte mensual.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 116

Consulta/Observación:

¿Cuál es la demanda de atenciones promedio mes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El promedio de atenciones por los meses de enero, febrero, marzo y abril es de 18541, 26370, 28966 y 30520 llamadas.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 117

Consulta/Observación:

¿Cuáles son los picos de mayor demanda de atenciones?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando horario del día, el pico de mayor demanda es de 9am a 12m.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 118

Consulta/Observación:

¿En pro a la eficiencia de la gestión operativa se puede considerar ingresar asesores part time o todos los tramos tienen que ser cubiertos por full times?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los horarios y distribución de turnos se encuentra establecido en los TDR.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 119

Consulta/Observación:

¿Cuál es el histórico de cantidad de llamadas recibidas por día y por mes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se comparte el histórico del mes de abril:

01/04/2024 - 4289
02/04/2024 - 3721
03/04/2024 - 4267
04/04/2024 - 4282
05/04/2024 - 3642
06/04/2024 - 1523
08/04/2024 - 3621
09/04/2024 - 2689
10/04/2024 - 2104
11/04/2024 - 1659
12/04/2024 - 1826
13/04/2024 - 1012
15/04/2024 - 2394
16/04/2024 - 2232
17/04/2024 - 2261
18/04/2024 - 1871
19/04/2024 - 2348
20/04/2024 - 2150
22/04/2024 - 3460
23/04/2024 - 2667
24/04/2024 - 1878
25/04/2024 - 1788
26/04/2024 - 1752
27/04/2024 - 1802
29/04/2024 - 2252
30/04/2024 - 1695
Total Abril - 65185

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

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 120

Consulta/Observación:

¿Cuál es la cantidad de llamadas salientes por día y por mes promedio?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se comparte el histórico del mes de abril:

01/04/2024 - 76
02/04/2024 - 82
03/04/2024 - 112
04/04/2024 - 104
05/04/2024 - 100
06/04/2024 - 9
08/04/2024 - 78
09/04/2024 - 108
10/04/2024 - 76
11/04/2024 - 90
12/04/2024 - 66
13/04/2024 - 2
15/04/2024 - 81
16/04/2024 - 91
17/04/2024 - 59
18/04/2024 - 68
19/04/2024 - 82
20/04/2024 - 2
22/04/2024 - 102
23/04/2024 - 70
24/04/2024 - 59
25/04/2024 - 46
26/04/2024 - 60
27/04/2024 - 3
29/04/2024 - 93
30/04/2024 - 57

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 121

Consulta/Observación:

¿ Cual es el Tmo promedio de llamadas salientes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El TMO promedio es de 82:03:17

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 122

Consulta/Observación:

¿ Cual es el Tmo promedio de llamadas entrantes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Considerando que: TMO = Tiempo total de espera hasta ser atendido + Tiempo total de conversación + Tiempo total de tareas después de la llamada / número total de llamadas atendidas, el promedio de las llamadas tomadas es de 0:07:34

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 123

Consulta/Observación:

¿Las capacitaciones pueden ser realizadas por expertos del proveedor o tienen que ser de alguna casa certificadora?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las capacitaciones serán brindadas por el contratista y por el OSIPTEL.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 124

Consulta/Observación:

¿las horas que están en capacitación dentro del turno laboral son pagadas por OSIPTEL o se deben dimensionar dentro del costo del servicio?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El sueldo bruto referencial mínimo, representa la remuneración mensual mínima bruta; es decir, es el sueldo que deberá percibir cada trabajador del contratista, antes de los respectivos descuentos de ley que le corresponde. Los beneficios sociales y otros (vacaciones, gratificaciones, CTS, asignación familiar, aguinaldos, horas extras, refrigerios, movilidad turno noche y/o madrugada) serán cubiertos por el contratista. El contratista deberá cumplir con la normativa laboral vigente.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 125

Consulta/Observación:

¿Por cuánto tiempo se tiene que almacenar en los servidores del proveedor los registros de asistencias, capacitaciones y evaluaciones del personal?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se deberá almacenar por año de servicio.

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

Se agregara en las bases lo siguiente:

"(...)

4. CAPACITACION

(...)

- El contratista debera almacenar en sus servidores y/o memorias externas los registros de asistencia y evaluacion de cada capacitacion realizada a los asesores y supervisor - formador. Esta informacion se debera almacenar por año de servicio.

(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 126

Consulta/Observación:

¿El espacio para las capacitaciones es exclusivo para OSIPTEL o puede ser una sala de capacitación que ya cuenta el proveedor dentro del call?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La sala es brindada por el contratista.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 127

Consulta/Observación:

¿Se deben realizar 24 horas de capacitación por asesor o en total plataforma?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Durante el primer y cuarto trimestre de cada año de servicio, el contratista debe realizar 24 horas de capacitación (12 horas de capacitación por turno). Se entiende que cada asesor debe completar las horas de capacitación.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 128

Consulta/Observación:

¿Son 24 horas de capacitación por trimestre? O en total durante el año?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Durante el primer y cuarto trimestre de cada año de servicio, el contratista debe realizar 24 horas de capacitación (12 horas de capacitación por turno).

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 129

Consulta/Observación:

¿A que hace referencia con 12 horas de capacitación por turno?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se puede dividir por turnos las capacitaciones.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 130

Consulta/Observación:

Se entiende que la primer armada es un anticipo para la implementación y que la armada número 25 se realizará 30 días antes de finalizar el contrato?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 5 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al TDR, se realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en veinticinco (25) armadas, previa conformidad de la Dirección de Atención y Protección del Usuario ¿ DAPU. La forma de pago será la siguiente:

- Primera armada: 4% después del otorgamiento de la conformidad del informe técnico de la implementación.
- Segunda a la vigesimoquinta armada: 4% después del otorgamiento de la conformidad de cada reporte mensual.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 131

Consulta/Observación:

¿Tienen algún proveedor en específico que debemos solicitarles las licencias? O es a criterio de cada proveedor?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para ello, el contratista podrá adquirir licencias de InConcert Omnicanal (actualmente usado por el OSIPTEL) o brindar otra plataforma/software de gestión de llamadas.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 132

Consulta/Observación:

¿De contratar inconcert omnicanal se debe integrar con Osiptel? O ya vienen integrados?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que las licencias de InConcert Omnicanal deberán ser integradas al pool de licencias con las que ya cuenta el OSIPTEL.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 133

Consulta/Observación:

Con que aplicativos de OSIPTEL se debe integrar el proveedor? Son aplicativos cloud?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que los aplicativos brindados por el OSIPTEL son aplicativos in-house, los cuales se alojan en el centro de datos de la Entidad. Estos aplicativos serán accesibles mediante la conexión VPN IPSec Site-to-Site, conforme a lo indicado en el numeral 9, literal B de las bases de la contratación.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 134

Consulta/Observación:

¿Cuál es el histórico de penalidades?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: XIII Literal: 1 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que este servicio no ha sido contratado con anterioridad por la Entidad por lo que no se cuenta con históricos de penalidades del mismo.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 135

Consulta/Observación:

¿Cuál ha sido el top de penalidades en el servicio de Osiptel?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: XIII Literal: 1 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que este servicio no ha sido contratado con anterioridad por la Entidad por lo que no se cuenta con históricos de penalidades del mismo.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 136

Consulta/Observación:

¿Cuál es el tope de penalidades del servicio?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: XIII Literal: 1 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo señalado en el TDR, el tope de las penalidades y otras penalidades es del 10% del monto contratado por cada una de ellas.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 137

Consulta/Observación:

¿Los incumplimientos son subsanables? Es decir hay algún plazo para subsanar algún incumplimiento antes de aplicar la penalidad?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: XIII Literal: 1 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Según los TDR, sólo es subsanable el plan de contingencia.

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

Ninguna

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-OSIPTEL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de atención telefónica al usuario

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20506427551 | Fecha de envío : | 15/05/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC | Hora de envío : | 22:26:19 |

Consulta: Nro. 138

Consulta/Observación:

¿La presentación de informe técnico es antes de la implementación de interconexión?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: IX Literal: 1 Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica al participante que el "Informe técnico de implementación" debe ser presentado dentro de los diez (10) días calendario contados a partir de la firma del Acta de Inicio de servicio, la cual será suscrita luego de culminada la implementación del servicio (troncal SIP, conexión VPN, plataforma/software de gestión de llamadas y equipos de cómputo); por ende, su presentación es posterior a la implementación de la interconexión.

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

Ninguna