



**BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**CONCURSO PÚBLICO N°  
42-2024-OSINERGMIN**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**

**PAC: 230**

«pflores»

«ehuerto»

«rgastelo»

**Paola Betty Flores Cerna**  
Presidente del Comité de Selección

**Erika Huerto Orizano**  
Integrante

**Rocio del Pilar Gastelo Flores**  
Integrante

## DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

## CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

### 1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

#### Importante

- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe).*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

### 1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.*

### 1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

- *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente*

### 1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

#### Advertencia

*La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.*

#### Importante

*Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.*

### 1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los*

<sup>1</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

*documentos escaneados.*

- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

### 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

#### **Importante**

*Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.*

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

### 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

### 1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

### 1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

### 1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

#### 1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

#### 1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

##### Importante

*Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.*

## CAPÍTULO II

### SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

#### Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*  
*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

#### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.



### CAPÍTULO III DEL CONTRATO

#### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

#### 3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

##### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

##### 3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorio, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

##### Importante

- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.*

##### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

#### Importante

*Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*

#### Advertencia

*Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:*

- 1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*
- 2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*
- 3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*
- 4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.*

*En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.*

*De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza>).*

*Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.*

### 3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

### 3.5. ADELANTOS

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

### 3.6. PENALIDADES

### 3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

### 3.8. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

#### **Advertencia**

*En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.*

### 3.9. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

RUC N° : 20376082114

Domicilio legal : Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar

Teléfono: : 219-3400

Correo electrónico: : [rgastelo@osinergmin.gob.pe](mailto:rgastelo@osinergmin.gob.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL.**

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Requerimiento de Contratación de Servicios el 02 de diciembre de 2024.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

#### Importante

*La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.*

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de **Suma Alzada**, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No corresponde.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo total del servicio será de mil ochenta (1080) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato, de acuerdo con las siguientes etapas:

#### ETAPA PRE OPERATIVA

El plazo tiene una duración de noventa (90) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato y está contemplado dentro de los mil ochenta (1080) días calendario.

Esta etapa no tiene costo alguno para Osinergmin. En esta etapa el Contratista deberá cumplir con la infraestructura tecnológica y las especificaciones técnicas señaladas en el presente término de referencia y contemplar todas las configuraciones necesarias, reportería y pruebas del IVR, para todos los canales (telefónico y virtual); acreditando el funcionamiento al 100% antes de la etapa operativa.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

A continuación, se describen las principales actividades a realizar durante esta etapa y el Contratista deberá presentar su cronograma actualizado:

Actividad	Tarea/Producto	Tiempo
Recojo de información y necesidades de los canales telefónico y virtual.	Reuniones de trabajo.	Hasta 15 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Revisión de las integraciones a realizar en cada uno de los canales.	Acta de revisión.	
Desarrollo del canal telefónico.	Acciones que permitan tener habilitado este canal.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Coordinación con el bróker para el alta del número de WhatsApp.	Informe de avances.	Hasta 30 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Desarrollo de la base de conocimiento para el ChatBot. Diferenciación por canales y redes sociales.	Reuniones de trabajo.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del canal telefónico.	Se realizarán pruebas con el número que facilite Osinergmin (designar a 4 personas que contesten las líneas, incluyendo una persona que hable quechua.)	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 61 y 70 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Integración del ChatBot en los canales y redes sociales.	Reuniones de trabajo.	Hasta el día 70 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
	Presentación del manual y categorías a utilizar.	
Desarrollo del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Reuniones de trabajo.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato

Marcha blanca del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Pruebas con correo creados para este fin.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 71 y 75 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del canal WhatsApp.	Pruebas de funcionamiento con número habilitado para tal fin.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del ChatBot en Messenger.	Reuniones de trabajo.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Marcha blanca del canal ChatWEB,	Pruebas de funcionamiento.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo.	Se realizará como máximo 2 sesiones de revisión entre el día 81 y 85 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.	
Marcha blanca de todos los canales en simultáneo.	Validaciones y pruebas. Conformidad de funcionamiento.	Se realizará como máximo 4 sesiones de revisión entre el día 86 y 89 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Transferencia de información al total de posiciones del servicio.	Plan de transferencia de 40 horas.	Se realizará entre el día 81 y 85 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.

El proveedor debe garantizar que antes del inicio de la etapa operativa, deben estar funcionando todos los servicios al 100%, cualquier corrección se debe ejecutar antes del inicio del servicio

#### **ETAPA OPERATIVA**

Esta etapa tiene una duración de novecientos noventa (990) días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre- Operativa, es decir con la suscripción del acta de inicio del servicio.

#### **ETAPA DE TRANSFERENCIA**

En esta fase el Contratista vigente seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia de información teórica y práctica al servicio que brindará el subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo de noventa (90) días calendario y está comprendido dentro de la fase operativa.

Durante la etapa de transferencia el Contratista deberá:

- Elaborar el plan de transferencia.
- Brindar capacitación teórica y práctica en la operación del servicio.
- Entregar el backup del 100% de la información que gestionó durante el periodo de duración del servicio en las plataformas que implementó para brindar el servicio. El formato para entregar el backup de la información será definido al iniciar la etapa de transferencia considerando que sea de fácil migración a otra plataforma (podrá ser archivos planos en formato de texto, archivos csv, archivos en formato de Excel u otros que se defina entre el Contratista y Osinergmin al inicio de la etapa de transferencia).
- Entregar los PST del correo de atención al cliente.
- Entregar un backup de las grabaciones al final del servicio conjuntamente con el último entregable.

### **1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES**

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 11.60 (Once con 60/100 Soles) en Mesa de Partes de la Sede Central de Osinergmin, y recabar las bases en el mismo lugar, sito en Calle Bernardo Monteagudo N° 222 – Magdalena del Mar.

#### **Importante**

*El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.*

### **1.10. BASE LEGAL**

- Ley N° 31953 que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 que aprueba el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año Fiscal 2024.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus modificatorias
- Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin.
- Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, aprobadas por Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por D.S N° 004-2019-JUS, en forma supletoria.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- D.S. N° 003-2013-JUS, Aprueban Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley 30225, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF (en adelante Ley).



- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF (en adelante Reglamento).
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 164-2023-OS/PRES - Aprobación de medidas de austeridad, disciplina y calidad en el gasto de Osinergmin, correspondiente al año fiscal 2024.
- Ley 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo.
- D.S 005-2012-TR Reglamento de seguridad y salud en el trabajo.
- RM 375-2008-TR Norma básica de ergonomía y procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico.
- Ley 29733 Ley de protección de datos personales.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

#### Importante

*De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.*

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>2</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

##### 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad<sup>3</sup> o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>4</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.*

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>3</sup> En el caso de **personas naturales de nacionalidad peruana**, no será exigible la presentación de la copia del documento nacional de identidad; por lo que en este caso el Comité de Selección deberá verificar el DNI en el servicio web respectivo del PIDE. En el caso de **personas naturales de nacionalidad extranjera**, sí será exigible la presentación de la copia del Carnet de Extranjería o Pasaporte; porque en este caso Osinergmin no tiene acceso al servicio web del PIDE para realizar la verificación de la identificación de las personas naturales de nacionalidad extranjera.

<sup>4</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)<sup>5</sup>
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en soles. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

#### Importante

- *El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

#### 2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

#### Advertencia

*El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.*

### 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato<sup>6</sup>.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia del Carnet de Extranjería o copia del Pasaporte si el postor es personal natural de nacionalidad extranjera, o de su representante legal si éste es de nacionalidad extranjera en caso de persona jurídica.

<sup>5</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

<sup>6</sup> En virtud de la OPINIÓN N° 130-2015/DTN del OSCE y en concordancia con el numeral 149.5 del Artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, para que las MYPES se acojan al beneficio de la retención no solo será necesario que la obligación de pago -a cargo de la Entidad- origine una pluralidad de pagos parciales a favor del contratista, sino que también se debe conocer el número total de estos, debido a que cuando no se cuenta con esta información, la Entidad no puede identificar cuál es la primera mitad del número total de pagos sobre la que debe aplicarse la retención regulada en el numeral 149.5 del Artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, razón por la cual, en dicho supuesto, no sería posible garantizar el fiel cumplimiento del contrato a través del sistema de retención.

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>7</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>8</sup> (**Anexo N° 12**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>9</sup>.
- i) Estructura de costos<sup>10</sup>.
- j) Declaración jurada suscrita por el postor indicando y autorizando un solo correo electrónico para el envío de las conformidades.
- k) Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado.

Para la presentación de dicha documentación hacer referencia al N° de Expediente SIGED **202400217861**.

#### Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

<sup>7</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>8</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>9</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>10</sup> Identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta

#### Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>11</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe ingresar la documentación a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin, cuya dirección es <https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe>.

Los postores ganadores de la Buena Pro pueden suscribir los contratos con firma digital, siempre que haya sido realizada utilizando el software respectivo y el certificado emitido por una entidad de certificación acreditada por INDECOPI.

Cabe agregar que la lista de entidades de certificación acreditadas ante el INDECOPI se encuentra en el Registro Oficial de Prestadores de Servicio de Certificación Digital (ROPS), cuyo link es el siguiente: "<https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/lista-de-servicios-de-confianza-trusted-services-list-tsl>". Tanto el software a utilizar como el referido certificado digital deben encontrarse en el mencionado registro.

#### Importante

*En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).*

## 2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PARCIALES, en base a lo señalado al literal G.9 de los términos de referencia del capítulo III de la sección específica:

Los pagos serán efectuados en armadas mensuales, contadas desde la etapa operativa, previa presentación de los entregables señalados en el numeral G.7 del presente término de referencia y previa conformidad emitida por la División de Supervisión Regional.

N°	Cálculo de Pago	Requisitos
Pagos del 1 al 34	(N° días del mes x Monto contratado) / 990	Previa presentación del entregable del mes y la conformidad de la División de Supervisión Regional.

<sup>11</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

Los pagos se efectuarán mediante abono directo en cuenta bancaria abierta en una entidad del sistema financiero nacional, para cuyo efecto el Contratista comunicará a Osinergmin su Código de Cuenta Interbancario (CCI) y su número de cuenta bancaria.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable de la División de Supervisión Regional emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Entregable correspondiente del servicio.

Dicha documentación se debe presentar por la ventanilla virtual de Osinergmin (<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/>).

## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### Importante

*De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.*

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

#### 3.1.1. CONSIDERACIONES GENERALES

##### A. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL.

##### B. FINALIDAD PÚBLICA

Osinerghmin a través del servicio de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual brinda orientación a la ciudadanía y grupos de interés y atiende las consultas del estado de sus expedientes, generando un impacto positivo en la ciudadanía, toda vez que no se requiere su traslado hacia una oficina de atención.

##### C. ANTECEDENTES

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinerghmin) se creó mediante Ley N° 26734 publicada el 31 de diciembre de 1996, para supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas de las actividades que desarrollan las empresas en los subsectores de electricidad e hidrocarburos, y el cumplimiento de las normas legales y técnicas referidas a la conservación y protección del medio ambiente, iniciando efectivamente el ejercicio de sus funciones el 15 de octubre de 1997.

Con Ley N° 27332 “Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos”, publicada el 29 de julio del 2000, se asignan a los organismos reguladores las funciones de supervisión, regulación, fiscalización, sanción, normativa, solución de controversias y de solución de reclamos. Según esta Ley el actual Osinerghmin asume las funciones de regulación que hasta esa fecha desarrollaba la Ex Comisión de Tarifas de Energía (ex – CTE).

En el 2002 se promulgó la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del actual Osinerghmin, que amplió las facultades del organismo regulador, entre las cuales destaca el control de calidad y cantidad de combustibles y otorga mayores prerrogativas dentro de su facultad sancionadora.

Mediante la Ley N° 28964 “Ley que transfiere competencias de Supervisión y Fiscalización de las Actividades Mineras a Osinergh”, publicada el 24 de enero de 2006; se crea el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinerghmin, actual y vigente denominación de nuestra Entidad, lo cual trae como consecuencia que a las funciones que tenía el ex Osinergh se le agreguen otras referidas a la supervisión y fiscalización de actividades mineras.

De acuerdo con el Manual de Organización y Funciones, la organización no cuenta con personal asignado para la atención y orientación a los ciudadanos mediante el Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano – Call Center (canal telefónico y virtual). Actualmente, contamos con las siguientes líneas

para la atención a los ciudadanos 219-3410, 0800-41800 (línea gratuita para provincias) y 1840; así como el número WhatsApp 961-777777.

#### **D. OBJETIVO**

Contratar el servicio de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual, a fin de brindar orientación, información, gestionar y hacer seguimiento a los problemas e insatisfacciones de los ciudadanos, sobre los temas relacionados a los sectores de energía y minería, minimizando así la brecha de conocimiento y empoderando a la ciudadanía para el ejercicio real de sus derechos, así como la atención de sus requerimientos que son competencia de Osinergmin.

Por lo expuesto, se torna imprescindible que la División de Supervisión Regional contrate el servicio de una empresa tercera bajo la modalidad de outsourcing que actuará con independencia administrativa y funcional, y brindará el servicio solicitado de acuerdo a los requerimientos que se señalan más adelante. No significará la contratación de personal bajo la modalidad de locación de servicios o “servicios no personales”.

#### **E. TIPO DE SERVICIO**

Servicios en general.

#### **F. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

Suma alzada.

#### **G. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio requerido por Osinergmin comprende la atención al ciudadano y grupos de interés en el canal telefónico y virtual, dicho servicio se prestará las 24 horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año; y se brindará de manera presencial.

La atención en el canal telefónico se refiere a la atención de consultas de los ciudadanos y grupos de interés que nos contactan a través de las líneas 219-3410, 0800-41800, 961-777777, 1840 y cualquier otra línea o canal adicional que Osinergmin implemente. La atención en el canal virtual está referida a la atención de consultas de los ciudadanos o grupos de interés que interactúan a través del correo electrónico, formulario de consultas del portal institucional, ChatWeb, ChatBot en Messenger; WhatsApp empresarial, seguimiento back office, seguimiento de apps propias de Osinergmin, aplicación de encuestas de nuestros servicios, consultas que se trasladan por redes sociales y otros canales para el ciudadano, que Osinergmin implemente o de similar naturaleza que pudieran implementarse durante la ejecución del contrato.

El Contratista deberá contar con una plataforma multicanal de Contac Center.

El servicio requiere contar con un soporte necesario para ejecutar eficientemente las actividades propias del servicio de manera presencial, se precisa que el soporte es para las treinta y ocho (38) posiciones.

El personal necesario para la prestación del servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener mayoría de edad y encontrarse hábil en el ejercicio de sus derechos ciudadanos.
- No tener antecedentes policiales, penales, ni judiciales, lo cual se acreditará con los certificados respectivos y anexados en el currículum vitae de cada personal propuesto.
- Tener el nivel de estudio y experiencia establecido en el perfil.



El Contratista es responsable de la convocatoria, reclutamiento y supervisión del recurso que será asignado.

Osinerghmin no asumirá responsabilidad alguna en caso de accidentes, daños, invalidez y muerte del personal asignado del Contratista, que pudieran ocurrir en la ejecución del servicio y con ocasión o consecuencia del mismo.

### **HORARIO DE ORIENTACIÓN**

La prestación del servicio es de lunes a domingo, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, incluyendo sábados, domingos y feriados.

La atención que se brinda es a los ciudadanos y empresas que nos contactan a través de nuestros canales virtuales o vía telefónica al 219-3410, 961-777777, 0800-41800, 1840 u otras líneas que implemente Osinerghmin, para recibir información o realizar algún trámite.

El servicio debe ser permanente y se desarrollará de manera presencial en las instalaciones del Contratista que brindará el servicio.

La distribución de las posiciones se realizará de acuerdo a la demanda de llamadas y según la distribución que apruebe Osinerghmin, precisando que entre los turnos 1, 2 y 3 deben sumar treinta y ocho (38) posiciones diarias de lunes a viernes, veinticinco (25) posiciones los sábados y trece (13) posiciones los días domingo. Se establecerán los siguientes turnos, considerando un máximo de cuarenta y ocho (48) horas a la semana por posición, los turnos serán de nueve (9) horas incluyendo la hora de refrigerio:

Turno 1: 23:00horas a 8:00horas.  
Turno 2: 7:00horas a 16:00horas.  
Turno 3: 14:00horas a 23:00horas.

Cualquier cambio en los turnos será coordinado entre el Contratista y Osinerghmin y responderá a las necesidades de desarrollo del servicio. El incumplimiento genera penalidad según el numeral 15 del cuadro "otras penalidades".

\*El numero de turnos puede variar de acuerdo a la necesidad del servicio, previa coordinación entre la empresa contratista y Osinerghmin.

### **G.1. ÁREAS INTERACTUANTES DEL SERVICIO**

**Usuario del servicio:** El usuario del servicio brindado por el Contratista es la División de Supervisión Regional; que, en su calidad de órgano ejecutor, recibirá el servicio para realizar actividades conexas asociadas al desarrollo de las labores y tareas esenciales del servicio, para el logro de sus objetivos y metas estratégicas.

**Cliente del servicio:** Los clientes del servicio son los ciudadanos que llaman al 219-3410, 0800-41800 (línea gratuita para provincias), 1840 y WhatsApp 961-777777, para recibir información o realizar algún trámite. Osinerghmin podrá implementar otras líneas para los ciudadanos durante la ejecución del servicio.

### **G.2. ACTIVIDADES A REALIZAR**

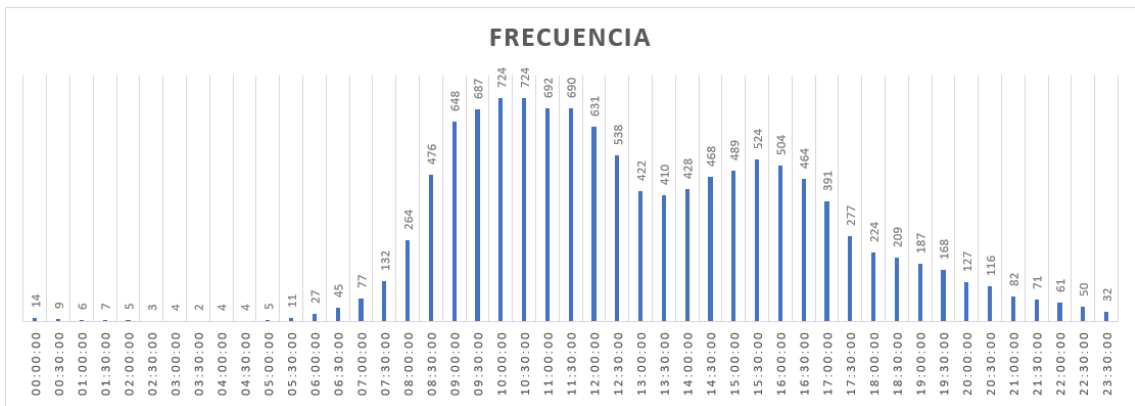
El Contratista deberá realizar las siguientes actividades durante la ejecución del servicio:

- ✓ Atención al ciudadano y grupos de interés en el canal telefónico y virtual.

- ✓ Atender los requerimientos de consultas y trámites de los ciudadanos y empresas, brindando orientación en el tema solicitado y responder de acuerdo a la información entregada por Osinergmin.
- ✓ Registrar los datos de los ciudadanos y la información brindada en los sistemas (propiedad de Osinergmin) o los establecidos para tal fin, de acuerdo a lo estipulado en los documentos de Osinergmin. Todos los sistemas de Osinergmin tienen permisos habilitados para todo el personal que realice la atención.
- ✓ Derivar consultas y requerimientos de mayor complejidad hacia niveles superiores o a los especialistas de cada área.
- ✓ Realizar devolución de llamadas: automáticas, manual, a través de campañas y otros, de ser necesario. Transferencias a uno o más números, conferencias telefónicas a más de dos personas según necesidad, las mismas que deberán contar con la grabación respectiva.
- ✓ Realizar encuestas relacionadas a los servicios que brinda Osinergmin.
- ✓ Realizar registro de documentos en casos especiales.
- ✓ Realizar programa de auditorías internas de calidad, para dar cumplimiento a las actividades del procedimiento de gestión de atención de requerimientos en energía y minería. Elaborar mensualmente un reporte de incidencias que formará parte del informe de entregable.
- ✓ Implementar acciones requeridas por Osinergmin en relación al Sistema Integrado de Gestión, así como participar en los procesos de auditorías y certificaciones requeridas.
- ✓ Cumplimiento de los indicadores de atención al ciudadano.
- ✓ Establecer un plan de detección de servicios no conformes.
- ✓ Monitoreo de llamadas atendidas por los asesores.
- ✓ Aplicación de encuestas en línea, inmediatamente después de culminar la atención del asesor. Las mismas se aplicarán en el canal telefónico y los canales virtuales.
- ✓ Estricto control del archivo de documentos de los sistemas de información manejados, disponiendo de condiciones y ambientes adecuados que eviten el deterioro o acceso a personal no autorizado.
- ✓ Reportar al responsable designado por Osinergmin.
- ✓ Contar con el servicio de videollamadas en el canal virtual. Osinergmin brinda el servicio de atención con lenguaje de señas en cumplimiento a la ley 29535, para ello deben considerar que el ciudadano puede hacer uso de este servicio de manera virtual, en cuyo caso la atención será por video llamada.
- ✓ Registrar las atenciones en la plataforma destinada para tal fin, para el respectivo control y reportería.
- ✓ Otras labores asociadas al servicio.

#### **G.2.1 Datos históricos:**

- Evolutivo de llamadas en el Canal telefónico (llamadas recibidas): 111,390 el 2019, 172,573 el 2020, 174,887 el 2021, 137,087 el 2022 y 140,655 el 2023.
- Evolutivo de llamadas en el Canal Virtual (atenciones): 29,579 el 2019, 39,355 el 2020, 40,209 el 2021, 25,368 el 2022 y 21,355 el 2023.
- Durante el 2022 se han realizado aproximadamente 5 mil llamadas de salida.
- El TMO para el 2020 fue de 10 minutos y 8 segundos, el 2021 de 11 minutos, el 2022 fue de 11 minutos con 22 segundos y el 2023 fue de 10 minutos con 43 segundos
- De manera referencial se indica que en promedio en el 2023 la volumetría en tramos de media hora es la siguiente, iniciando desde las 00 horas: 14, 9, 6, 7, 5, 3, 4, 2, 4, 4, 5, 11, 27, 45, 77, 132, 264, 476, 648, 687, 724, 724, 692, 690, 631, 538, 422, 410, 428, 468, 489, 524, 504, 464, 391, 277, 224, 209, 187, 168, 127, 116, 82, 71, 61, 50, 32 y 18 llamadas respectivamente.



- Nivel de servicio del 97%, entendiéndose como satisfacción del ciudadano por el servicio brindado.

**G.2.2 Consideraciones para la ejecución del servicio:**

El Contratista deberá comunicar la dirección del local donde se desarrollará el servicio, para que el responsable designado por Osinergmin, pueda verificar las instalaciones. Dicha visita se realizará a los sesenta (60) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato, dejando constancia en un acta de visita. Asimismo, de ocurrir durante la ejecución del servicio un cambio de local, deberá comunicar a Osinergmin con noventa (90) días calendario de anticipación y coordinar la verificación de las instalaciones, asimismo comunicar con cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación al personal del Contratista.

El Contratista ejecutará el servicio a nombre de Osinergmin. Toda la información, documentos u otros que utilice el Contratista para el desarrollo del servicio son propiedad de Osinergmin y su uso deberá efectuarse en estricto cumplimiento de las directivas que sobre el particular dicte Osinergmin. Por ningún motivo el Contratista podrá hacer uso de dicho material para actividades diferentes a las especificadas en el presente documento o las especificadas en el contrato.

Osinergmin designará a un responsable del servicio, para realizar las coordinaciones pertinentes durante la ejecución del servicio con el Contratista.

Osinergmin brindará toda la información necesaria al personal seleccionado para el desarrollo de su labor. El periodo de transferencia de información será de 40 horas, distribuidas de acuerdo a la programación que establezca Osinergmin, periodo que no está comprendido dentro de la ejecución del servicio y se realizará en la etapa preoperativa. Se desarrollará en cualquiera de las instalaciones de Osinergmin o de manera virtual. Las fechas de transferencia de información serán coordinadas con la División de Supervisión Regional. Este periodo es obligatorio para todo el personal del Contratista sin distinción. Las posiciones que se cubren por reemplazo o renuncia deberán cumplir con el mismo periodo de transferencia de información a cargo del Contratista. El periodo de transferencia de información no puede ser omitido y se brindará a todo el personal seleccionado del Contratista sin excepción.

Si por alguna razón el Contratista tuviera o decidiera reemplazar al personal asignado al servicio, deberá asegurarse que el personal de reemplazo cumpla con el mismo o mejor perfil que el personal reemplazado, dicho cambio deberá ser previamente evaluado y aprobado por Osinergmin. Este personal deberá recibir la transferencia de información por un periodo de 40 horas, no comprendidos dentro del inicio de la prestación efectiva del servicio.

El Contratista deberá haber informado por escrito a su personal encargado de la ejecución del servicio, la siguiente información:

- La identidad de la empresa principal, incluyendo a estos efectos el nombre, denominación o razón social de esta, su domicilio y número de Registro Único de Contribuyente y alguna otra condición especial de la empresa.
- Las actividades que son objeto del contrato celebrado con la empresa principal, cuya ejecución se llevará a cabo en el centro de trabajo o de operaciones de la misma.
- El lugar donde se ejecutarán las actividades mencionadas en la prestación del servicio.
- Las condiciones laborales (horarios, remuneración y otros beneficios).
- Ser el único responsable por el pago de sus remuneraciones y demás beneficios sociales que por ley les corresponden.

El Contratista deberá entregar al Osinergmin copia del mencionado documento como parte del file personal.

El personal del Contratista para la prestación del servicio tiene todos los derechos laborales individuales y colectivos establecidos en la normativa vigente, siendo su cumplimiento responsabilidad del Contratista (empleador). En consecuencia, dicho personal no está sujeto a subordinación, dirección o vínculo alguno por parte de Osinergmin.

Respecto del citado personal del Contratista debe cumplir con la normativa vigente sobre Seguridad y Salud en el Trabajo durante toda la ejecución del contrato.

De haber alguna modificatoria durante la ejecución del servicio el Contratista deberá adecuarse a ella. Asimismo, deberá cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales.

Osinergmin facilitará al Contratista toda la información que de común acuerdo ambas partes consideren necesario para la ejecución del servicio.

**NOTA:**

Si durante la vigencia del contrato el Estado decretara modificaciones o incrementos sobre conceptos referidos a beneficios laborales, así como modificaciones en la estructura tributaria; el Contratista es el único responsable de asumir dichas modificaciones o incrementos, teniendo en cuenta que no existe una relación laboral entre el Osinergmin y el personal destacado por el Contratista.

Cabe agregar que, en el caso de aplicación del IGV, si durante la ejecución del contrato, se emite una norma legal que varía el porcentaje del Impuesto General a las Ventas, y ello determina la variación del costo de las prestaciones asumidas por el Contratista, Osinergmin puede modificar el contrato a efectos de ajustar los pagos al Contratista, siempre que para el caso de incrementos cuente con la disponibilidad presupuestaria suficiente; y de producirse alguna variación en el porcentaje establecido por el mismo, se suscribirá una adenda al documento contractual a fin de modificar el monto contratado en igual porcentaje a la modificación introducida.

**G.2.3 Consideraciones para la documentación del personal:**

El Contratista deberá presentar la terna (mínimo 2 candidatos por posición a cubrir) del personal no clave, a los sesenta (60) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.

Asimismo, el Contratista deberá presentar un file personal por cada posición, el mismo que deberá contener lo siguiente y ser presentado a los ochenta (80) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato y cada vez que se incorpore una nueva posición:

- Currículo vitae documentado.
- Certificado Único Laboral emitido por el MTPE.

- Reporte del registro nacional de grados académicos y títulos profesionales.
- Constancia de entrega de información laboral.
- Acta de entrega de examen médico ocupacional.
- Certificado de aptitud laboral.
- Contrato de trabajo que señale la posición a ocupar según el numeral 7.3.
- Autorización de uso de imagen y datos personales.
- Acuerdo de confidencialidad de información.

### G.3. ORGANIZACIÓN MÍNIMA DEL SERVICIO

Para la realización del servicio se requiere cubrir treinta y ocho (38) posiciones de la siguiente manera:

- (20) Asesor telefónico virtual castellano.
- (4) Asesor telefónico virtual bilingüe castellano quechua.
- (4) Asesor telefónico virtual bilingüe castellano aimara.
- (4) Asesor telefónico virtual intérprete de lengua de señas peruana.
- (3) Monitor y capacitador del servicio telefónico y virtual.
- (3) Supervisor del servicio telefónico y virtual.

El personal que forma parte de la organización mínima del servicio debe residir en Lima Metropolitana, a fin de asegurar la operatividad del servicio ininterrumpidamente, considerando que la prestación del servicio es de manera presencial.

El incumplimiento de este ítem se encuentra establecido en el numeral 3 del cuadro “otras penalidades”.

En los presentes términos de referencia se detalla la formación académica, experiencia y actividades del personal que el Contratista deberá considerar para cada posición.

El Contratista debe contar con la autorización del personal que brinde el presente servicio para la utilización de su imagen y datos personales. El consentimiento está referido a la declaración de protección de datos personales establecidos en la Ley N° 29733. Para ello, el Contratista al remitir a Osinergmin el file personal de cada posición deberá anexar el consentimiento del titular, en el cual declare tener conocimiento de la utilización de su información personal.

El Contratista deberá hacer firmar los acuerdos de confidencialidad de información a su personal y los presentará a Osinergmin antes del inicio del servicio, como parte del file personal de cada posición contratada.

#### G.3.1. REEMPLAZO DE PERSONAL

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. En estos casos el Contratista tendrá un plazo máximo de dos (2) días calendario para presentar una terna completa (mínimo 2 candidatos por posición a reemplazar) que cumpla con el perfil y experiencia solicitada. Osinergmin, una vez presentada la terna tendrá tres (3) días calendario para la verificación del personal. Una vez emitida la aprobación, el Contratista deberá incorporar al personal al día siguiente calendario.

Si durante la ejecución del servicio el personal asignado renuncia o se opta por el cambio, se deberá realizar el examen médico y evaluación psicológica al nuevo personal de acuerdo a lo señalado en el acápite 7.5 y presentar el certificado de aptitud laboral correspondiente en un plazo no mayor de diez (10) días calendario de realizado dicho examen.

En caso el personal a reemplazar no cumpla con los requisitos mínimos en la primera propuesta, el Contratista deberá seguir presentando ternas completas hasta que cumpla con los requisitos, para ello

tendrá el mismo plazo señalado en el párrafo anterior. Esta propuesta será remitida al Osinergmin. En caso se evidencie que el Contratista no cumpla con presentar la terna solicitada en los tiempos establecidos se aplicará la penalidad correspondiente. La penalidad se aplicará por el puesto no reemplazado en el plazo de dos (2) días calendario, de acuerdo al numeral 7 del cuadro “otras penalidades”.

Durante los días que no se cuente con el personal a reemplazar, el Contratista deberá asignar personal back up que garantice la totalidad del personal contratado (de acuerdo a las posiciones señaladas en el numeral 7.3), de lo contrario se aplicarán las penalidades correspondientes desde el primer día.

En los casos que el personal se ausente por diversos motivos, el Contratista deberá contar con personal back up para cubrir las posiciones faltantes (de acuerdo a las posiciones señaladas en el numeral 7.3), de tal manera que no se apliquen las penalidades correspondientes por no contar con la cantidad de personal contratado.

Asimismo, si las ausencias se originaran para cubrir periodos vacacionales, el Contratista deberá contar con el reemplazo correspondiente, que cumpla estrictamente con el perfil del puesto a reemplazar, para ello deberá enviar con dos (2) días calendario de anticipación la terna del personal a cubrir.

Osinergmin se reserva el derecho de solicitar el cambio de algún personal asignado al servicio, si a su criterio, el servicio se presta con deficiencias o errores constantes. Para cubrir estas posiciones se deberá cumplir con lo señalado en el párrafo precedente.

**G.3.2. PÓLIZAS**

Póliza de Accidentes Personales por un valor de US\$ 3,500.00, que deberá cubrir el número de trabajadores asignados por el Contratista por accidentes durante sus funciones. La póliza deberá cubrir desde el inicio del servicio, estar vigente hasta 30 días posteriores a la liquidación del contrato y estar endosada a favor de Osinergmin. El monto del valor de la póliza de accidentes personales es por cada trabajador asignado al servicio.

El Contratista asumirá los daños contra el cuerpo o la salud, que pudiera sufrir su personal a consecuencia de la prestación del servicio. Para tal efecto todas las posiciones contempladas en las condiciones del servicio deberán contar con su respectiva póliza de seguro de accidentes personales y seguro complementario de trabajo de riesgo de salud.

El Contratista presentará a Osinergmin las pólizas de seguro señaladas en los párrafos precedentes, así como copias de las primas debidamente canceladas, a los ochenta y cinco (85) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones descritas en forma precedente dará lugar a la resolución de contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales que correspondan.

La póliza deberá actualizarse cada vez que se incorpore una nueva posición y tendrán un plazo de diez (10) días calendario para la presentación, contados desde la fecha de incorporación del nuevo personal.

**G.4. CONDICIONES DEL SERVICIO**

A continuación, detallamos el sueldo bruto referencial mínimo que deberá considerarse por cada posición, por un máximo de cuarenta y ocho (48) horas a la semana (sin incluir la hora de refrigerio diaria):

Asesor telefónico virtual castellano	S/ 3,500.00
Asesor telefónico virtual bilingüe o intérprete	S/ 3,800.00
Monitor y capacitador del servicio telefónico y virtual	S/ 4,500.00
Supervisor del servicio telefónico y virtual	S/ 6,500.00

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.

#### **G.5. CERTIFICADO DE APTITUD LABORAL**

El Contratista deberá realizar al personal los exámenes médicos de acuerdo a la Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento DS N° 005-2012-TR. Asimismo, deberá adecuarse a las modificaciones que de la normativa o lineamientos de la institución se generen durante la vigencia del contrato.

Realizado los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas, el Contratista remitirá al Osinergmin el certificado de aptitud laboral indicando si el personal se encuentra apto o no para brindar el presente servicio; por cada personal. El certificado de aptitud laboral debe ser presentado al Osinergmin a los ochenta (80) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato. y como parte del file personal.

Si durante la ejecución del servicio el personal asignado renuncia o se opta por el cambio, se deberá realizar el examen médico al nuevo personal de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior y presentar el certificado de aptitud laboral correspondiente en un plazo no mayor de diez (10) días calendario de realizado dicho examen.

#### **G.6. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

##### **G.6.1. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio se realizará en las instalaciones del Contratista y debe estar ubicado en distritos aledaños a las sedes de Osinergmin de Magdalena y/o Miraflores (Magdalena, San Miguel, Jesús María, San Isidro, San Borja, Lince, Miraflores, Surco, Barranco, Chorrillos, Surquillo o Pueblo Libre). Se precisa que la gestión es presencial, no remota

##### **G.6.2. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El plazo total del servicio será de mil ochenta (1080) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato, de acuerdo a las siguientes etapas:

##### **G.6.2.1. ETAPA PRE OPERATIVA**

El plazo tiene una duración de noventa (90) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato y está contemplado dentro de los mil ochenta (1080) días calendario.

Esta etapa no tiene costo alguno para Osinergmin. En esta etapa el Contratista deberá cumplir con la infraestructura tecnológica y las especificaciones técnicas señaladas en el presente término de referencia y contemplar todas las configuraciones necesarias, reportería y pruebas del IVR, para todos los canales (telefónico y virtual); acreditando el funcionamiento al 100% antes de la etapa operativa.

A continuación, se describen las principales actividades a realizar durante esta etapa y el Contratista deberá presentar su cronograma actualizado:

Actividad	Tarea/Producto	Tiempo
-----------	----------------	--------



Recojo de información y necesidades de los canales telefónico y virtual.	Reuniones de trabajo.	Hasta 15 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Revisión de las integraciones a realizar en cada uno de los canales.	Acta de revisión.	
Desarrollo del canal telefónico.	Acciones que permitan tener habilitado este canal.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Coordinación con el bróker para el alta del número de WhatsApp.	Informe de avances.	Hasta 30 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Desarrollo de la base de conocimiento para el ChatBot. Diferenciación por canales y redes sociales.	Reuniones de trabajo.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del canal telefónico.	Se realizarán pruebas con el número que facilite Osinergmin (designar a 4 personas que contesten las líneas, incluyendo una persona que hable quechua.)	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 61 y 70 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Integración del ChatBot en los canales y redes sociales.	Reuniones de trabajo.	Hasta el día 70 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
	Presentación del manual y categorías a utilizar.	
Desarrollo del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Reuniones de trabajo.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Pruebas con correo creados para este fin.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 71 y 75 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato



Marcha blanca del canal WhatsApp.	Pruebas de funcionamiento con número habilitado para tal fin.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Marcha blanca del ChatBot en Messenger.	Reuniones de trabajo.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Marcha blanca del canal ChatWEB,	Pruebas de funcionamiento.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo.	Se realizará como máximo 2 sesiones de revisión entre el día 81 y 85 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.	
Marcha blanca de todos los canales en simultáneo.	Validaciones y pruebas. Conformidad de funcionamiento.	Se realizará como máximo 4 sesiones de revisión entre el día 86 y 89 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Transferencia de información al total de posiciones del servicio.	Plan de transferencia de 40 horas.	Se realizará entre el día 81 y 85 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.

El proveedor debe garantizar que antes del inicio de la etapa operativa, deben estar funcionando todos los servicios al 100%, cualquier corrección se debe ejecutar antes del inicio del servicio

#### G.6.2.2. ETAPA OPERATIVA

Esta etapa tiene una duración de novecientos noventa (990) días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre- Operativa, es decir con la suscripción del acta de inicio del servicio.

### **G.6.2.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA**

En esta fase el Contratista vigente seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia de información teórica y práctica al servicio que brindará el subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo de noventa (90) días calendario y está comprendido dentro de la fase operativa.

Durante la etapa de transferencia el Contratista deberá:

- Elaborar el plan de transferencia.
- Brindar capacitación teórica y práctica en la operación del servicio.
- Entregar el backup del 100% de la información que gestionó durante el periodo de duración del servicio en las plataformas que implementó para brindar el servicio. El formato para entregar el backup de la información será definido al iniciar la etapa de transferencia considerando que sea de fácil migración a otra plataforma (podrá ser archivos planos en formato de texto, archivos csv, archivos en formato de Excel u otros que se defina entre el Contratista y Osinergmin al inicio de la etapa de transferencia).
- Entregar los PST del correo de atención al cliente.
- Entregar un backup de las grabaciones al final del servicio conjuntamente con el último entregable.

### **G.7. ENTREGABLES**

El Contratista deberá presentar los entregables a través de la Ventanilla Virtual Osinergmin (en adelante VVO) o mesa de partes, por cada mes efectivo completo (a excepción del primer y último entregable del servicio\*).

**\*Nota.** - dependiendo de la fecha de inicio del servicio puede darse que el primer y último mes contemplen fracción de mes en días y no mes completo.

El Contratista deberá presentar los informes en un plazo máximo de tres (3) días calendario de vencido el mes que se informa. A excepción del último entregable que deberá ser presentado el último día de ejecución del servicio.

La información debe corresponder a cada canal: telefónico y virtual (por cada servicio: correo electrónico, formulario de consultas del portal institucional, Chat WEB, MSN, WhatsApp Empresarial, orientación referente a la atención de reclamaciones, seguimiento back office, seguimiento de apps, aplicación de encuestas de nuestros servicios, consultas que se trasladan por redes sociales y cualquier otro canal implementado), de manera independiente; diferenciando atenciones del Bot y Asesor. Incluyendo las gráficas pertinentes.

**El informe de gestión deberá contener:**

- Reporte diferenciado por cada línea 219-3410, 0800-41800, 961-777777, 1840 y cualquier otro número que se tuviera disponible para la atención al ciudadano.
- Reporte diferenciado por cada opción del IVR.
- Reporte de orientación por sub-sector (Electricidad, Hidrocarburos, Gas Natural, Minería e Información General) y desagregado de número de atenciones de los 10 motivos más demandados por sector.
- Reporte diferenciado por cartas de servicio.
- Reporte de orientación por idioma (castellano, quechua y aimara).
- Reporte de orientación por asesor y Bot (cantidad/día de orientaciones).
- Reporte de cumplimiento de horas/asesor.

- Reporte de llamadas no atendidas por asesor por días/horas.
- Reporte de devolución de llamadas automatizadas.
- Reporte de control de tiempos de atención y espera.
- Revisión de atenciones registradas (eficacia de la orientación).
- Reporte de documentos registrados.
- Resultados de las encuestas de satisfacción.
- Reporte de otras actividades realizadas.
- Reporte de orientaciones relacionadas a reclamaciones.
- Reporte de incidencias relacionadas al programa de auditorías internas de calidad.
- Tratamiento de acciones a implementarse.
- Boletas de pago de las posiciones del servicio, que consignen el puesto señalado en el numeral 7.3.
- Informe mensual de calidad del servicio.
- Transcripciones automatizadas de la totalidad de preguntas abiertas de las encuestas que se aplican en el mes, así como acciones a implementarse.
- Transcripciones automatizadas de las llamadas que aleatoriamente el 5% de las atenciones mensuales.
- Grabación de los audios del mes (adjuntar acreditación de entrega a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información).
- Acta de prueba mensual del plan de contingencia.
- Cualquier otra información adicional que requiera Osinergmin en relación al desarrollo del servicio.
- Hoja de liquidación de las posiciones contratadas (se presentará en el último entregable).

## **G.8. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

### **G.8.1. ÁREA QUE COORDINARÁ CON EL CONTRATISTA**

El servicio estará bajo la supervisión de la División de Supervisión Regional, quien realizará las coordinaciones con el Contratista y el seguimiento al cumplimiento de lo indicado en este documento.

### **G.8.2. ÁREA QUE BRINDARÁ LA CONFORMIDAD**

La conformidad de la prestación será emitida por la División de Supervisión Regional, en el plazo máximo de siete (7) días calendario, contados desde el día siguiente de la presentación del entregable.

De existir observaciones, estas serán comunicadas al Contratista, quien deberá levantarlas en un plazo máximo de dos (2) días calendario, contados desde el día siguiente de recibida la comunicación. La presentación en fecha posterior a dicho plazo, genera la aplicación de la penalidad que corresponde.

### **G.8.3. DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

### **G.8.4. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

### G.8.5. PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;  
F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

### G.9. FORMA DE PAGO

Los pagos serán efectuados en armadas mensuales, contadas desde la etapa operativa, previa presentación de los entregables señalados en el numeral G.7 del presente término de referencia y previa conformidad emitida por la División de Supervisión Regional.

N°	Cálculo de Pago	Requisitos
Pagos del 1 al 34	(N° días del mes x Monto contratado) / 990	Previa presentación del entregable del mes y la conformidad de la División de Supervisión Regional.

Los pagos se efectuarán mediante abono directo en cuenta bancaria abierta en una entidad del sistema financiero nacional, para cuyo efecto el Contratista comunicará a Osinergmin su Código de Cuenta Interbancario (CCI) y su número de cuenta bancaria.

### H. OTRAS PENALIDADES Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Osinergmin aplicará otras penalidades, distintas a la penalidad por atraso injustificado, cuando el Contratista se encuentre inmerso en cualquiera de los siguientes supuestos:

N°	<u>Supuestos de aplicación de penalidad</u>	<u>Forma de cálculo</u>	<u>Procedimiento</u>
1	Por desconexión del servicio y/o pérdida de comunicación (no atención de llamadas telefónicas y/o atención virtual: correo electrónico, formulario de consultas,	4 UIT por cada ocurrencia contada a partir del minuto treinta y uno de ocurrido el evento en el canal telefónico y/o virtual. Aplicable por cada servicio de cada canal.	Para la aplicación de una penalidad Osinergmin informará por escrito al CONTRATISTA, el

<b>N°</b>	<b><u>Supuestos de aplicación de penalidad</u></b>	<b><u>Forma de cálculo</u></b>	<b><u>Procedimiento</u></b>
	ChatBot WEB, ChatBot Messenger, WhatsApp).		<p>mismo que tendrá un período de tres (3) días calendario para efectuar su descargo.</p> <p>Si el descargo presentado por EL CONTRATISTA no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p>
2	Por no contar con cuentas de correo electrónico en los plazos establecidos.	0.20 % UIT diarios, por posición.	
3	Que el personal mínimo definido en el numeral 7.3 no se integre al equipo de trabajo, desde el primer día útil de inicio de servicio. Por no contar con la totalidad del personal mínimo requerido en el numeral 7.3, durante la jornada laboral y/o no contar con personal de reemplazo.	1 UIT por día, por cada ocurrencia.	
4	Incumplimiento en la presentación o actualización del plan de contingencia.	0.20 UIT diarios, a partir del día siguiente de vencido el plazo de presentación.	
5	Incumplimiento con el sistema de grabación de llamadas.	0.20 UIT por cada grabación de llamada incompleta o que no haya sido grabada en su totalidad con todas las interacciones.	
6	Por no implementar un sistema de alerta de caídas del servicio.	1 UIT diarios por cada comunicación externa de caídas no identificada por el sistema implementado.	
7	Incumplimiento en presentar terna del personal de reemplazo que no cumpla los requisitos, cumplido el plazo de 2 días calendario.	0.20 UIT diarios por posición a partir del día calendario siguiente de cumplido el plazo establecido.	
8	Incumplimiento en la presentación del informe de análisis de auditoría automática dentro de los plazos establecidos.	4 UIT por cada incumplimiento.	
9	Incumplimiento en la presentación del file personal de cada posición de acuerdo al plazo señalado en el numeral 7.2.3	0.20 UIT diarios por posición.	
10	Incumplimiento en la presentación de los certificados de las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT diarios, contados a partir del 31avo día calendario.	
11	Por no acreditar que la totalidad del personal ha	0.20 UIT por cada posición que no asistió a la capacitación.	

N°	<u>Supuestos de aplicación de penalidad</u>	<u>Forma de cálculo</u>	<u>Procedimiento</u>
	cumplido con las capacitaciones realizadas.		
12	Incumplimiento en la realización de la capacitación.	10 UIT por cada capacitación no realizada dentro del plazo.	
13	Incumplimiento reiterativo (3 desviaciones en un mes) de lo establecido en el protocolo de atención y procedimientos de atención al ciudadano.	1 UIT por cada mes.	
14	No disponer o brindar algún ítem especificado en "Infraestructura y Ambiente Estratégico": a.1 ambiente de trabajo, a.2 mobiliario, a.3 equipamiento mínimo tecnológico, a.4 especificaciones técnicas, a.5 otras obligaciones y a.6 suministros.	10 UIT por cada ítem especificado en "Infraestructura y Ambiente Estratégico": a.1 ambiente de trabajo, a.2 mobiliario, a.3 equipamiento mínimo tecnológico, a.4 especificaciones técnicas, a.5 otras obligaciones y a.6 suministros. Se realizará mediante la Validación mensual presencial.	
15	No cumplir con el horario de orientación según la necesidad de Osinergmin.	1 UIT por cada día de incumplimiento.	
16	Por incumplimiento de la política específica de seguridad de la información establecida para Osinergmin, en el marco de su normativa vigente indicada en el numeral 10. Seguridad de la información.	3 UIT por ocurrencia.	

Nota. - La UIT a aplicar en caso de penalidad, será el monto vigente del periodo fiscal al momento de producida la ocurrencia.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, Osinergmin puede resolver el contrato por incumplimiento.

Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas en cualquier momento del desarrollo del contrato y serán descontadas por Osinergmin de manera automática en cualquier factura pendiente de cancelación.

#### **Advertencia**

*No se puede incluir como otras penalidades la sola presentación de la solicitud de autorización de sustitución del personal propuesto.*

## **I. RESPONSABILIDADES**

El Contratista es el único responsable ante el Osinergmin de cumplir con el servicio, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades, ni terceros en general.

El Contratista deberá desarrollar el servicio en sus respectivas instalaciones, debiendo asistir a Osinergmin en los casos que sea necesario y previa autorización del personal designado por la División de Supervisión Regional.

## **J. BASE LEGAL APLICABLE A LA CONTRATACIÓN**

El Contratista deberá cumplir con las normas legales del Perú aplicables a las actividades que desarrolle, que incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas de ser el caso como:

- Ley 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo.
- D.S 005-2012-TR Reglamento de seguridad y salud en el trabajo.
- RM 375-2008-TR Norma básica de ergonomía y procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico.
- Ley 29733 Ley de protección de datos personales.

## **K. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El Contratista se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión; las políticas específicas de seguridad de información, metodologías, estándares y otros establecidos por la Entidad, los mismos que están publicados en la página web de Osinergmin (<https://www.Osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/ISO27001.aspx>) y que declara conocer y aceptar.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, la Entidad autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el Contratista para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

El Contratista debe tomar medidas de protección de la información de la Entidad que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de Osinergmin.

El Contratista debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para la Entidad a fin de realizar la investigación correspondiente.

El Contratista se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que la Entidad audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios e información materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

El Contratista exime de toda responsabilidad a la Entidad, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte del Contratista o el uso de los mismos por parte de la Entidad.

El Contratista garantiza a la Entidad que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.



## **L. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El Contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de La Entidad a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, el Contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de la Entidad.

Asimismo, el Contratista y su personal conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de la Entidad, no pudiendo el Contratista y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por la Entidad al Contratista y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. El Contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

El Contratista se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra la Entidad como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales de la Entidad y en su condición de encargado de las bases de datos personales de la Entidad, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. El Contratista asumirá las costas y costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar de la Entidad y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. El Contratista se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar la Entidad, a efectos de verificar el cumplimiento por parte del Contratista de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

El Contratista deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con el Contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de la Entidad, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, el Contratista y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

El Contratista se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado la Entidad a los dos (2) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, el Contratista se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio, siendo la Entidad el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de la Entidad.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (5) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte del Contratista y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

## **M. DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL**



Osinergrmin adquirirá los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, uso, explotación y distribución de todos los documentos y mejoras de los mismos que se generen y desarrollen durante de la ejecución del presente contrato.

En consecuencia, el Contratista entregará a Osinergrmin toda la documentación elaborada durante el servicio ejecutado: lineamientos, políticas, metodologías, informes, entre otros.

#### N. COMPROMISO DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD

1. El postor y el Contratista declaran conocer la política de integridad de Osinergrmin, la cual está disponible en la página WEBSIG (<https://www.Osinergrmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/Politic.aspx>).
2. El postor y el Contratista declaran no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, el postor y el Contratista se comprometen a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo directivo, funcionarios públicos, empleados públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos de procedimiento de selección, calificación y evaluación de ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
3. El postor y el Contratista se comprometen a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través de la Plataforma Digital única de Denuncias del ciudadano, ubicado en el portal corporativo (<http://denuncias.servicios.gob.pe/>).

#### O. CONDICIONES DE SGS Y SGA

En vista de su certificación en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 y en concordancia con las normas de seguridad y salud en el trabajo vigentes, Osinergrmin requiere que el servicio cumpla con las siguientes condiciones:

##### N.1) 1A Requisitos SGS proveedores con actividades de bajo riesgo

Requisitos	Documentos a entregar
Declaración Jurada de Salud (F5-I1-PE13-PE-07) Declaración Jurada para Locadores de servicio, Supervisión y Proveedores (F7-I1-PE13-PE-07)	El RAS asegurará que el proveedor llene la Declaración Jurada de salud para poder ingresar a las instalaciones de Osinergrmin a realizar un trabajo no rutinario.
Hoja de Seguridad o MSDS <sup>12</sup> (según sea el caso)	De ingresar y/o dejar productos químicos deberá presentar y contar las Hojas de Seguridad o MSDS de los productos químicos, dichos productos deben estar rotulados y tener su kit antiderrame al momento de la ejecución de actividades.
<ul style="list-style-type: none"><li>• La documentación solicitada debe estar disponible según normativa SST vigente (Ley 29783) y cuando Osinergrmin lo requiera.</li><li>• El Área de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental de Osinergrmin puede auditar y solicitar los requisitos mencionados.</li></ul>	

<sup>12</sup> Siglas en inglés de hoja de seguridad.

- De existir incumplimiento del presente instructivo se podrá paralizar las actividades de los proveedores y someterse a las normas internas de Osinergmin.
- Los requisitos listados son los principales que la empresa proveedora debe tener en cuenta, esto no lo exime de sus obligaciones legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ***En adición a los requisitos específicos en SST, todo proveedor deberá cumplir las disposiciones de SST dadas en el Anexo 2.***

El RAS deberá asegurar que los proveedores o Contratistas cuenten con toda la información documentada solicitada<sup>13</sup>.

## **N.2) Anexo 2: Disposiciones Generales de SST**

1. De ingresar con productos químicos, se deberá contar con las hojas de seguridad/ MSDS de los productos químicos, estar rotulados y con su kit antiderrame.
2. En caso de ocurrir un incidente/accidente, éste es comunicado al responsable de administrar el servicio o bien área usuaria inmediatamente.
3. Los residuos no peligrosos generados dentro de las instalaciones, son segregados según código de colores establecido por Osinergmin.
4. Podrán utilizar sillas del tipo visita.
5. Ante emergencias fortuitas (incendios, sismos, inundaciones, etc.) dentro de la sede, el personal deberá seguir las indicaciones de los brigadistas y personal de Osinergmin, y establecer contacto permanente con el RAS.
6. No obstruir las rutas, zonas seguras, salidas de evacuación y equipos de emergencia.
7. No ingresar a las instalaciones de Osinergmin con bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes o bajo sus efectos.
8. No fumar o hacer fuego fuera de las áreas expresamente autorizadas para ello.
9. Asistir a todo evento de inducción o capacitación que sea convocado por parte de Osinergmin, para las situaciones que se consideren necesarias. Estos eventos de capacitación son adicionales a los exigidos al proveedor de acuerdo a Ley.
10. Aquellos proveedores que utilicen equipos especiales de medición, cuya información sea necesaria para la toma de decisiones, deberán ser calibrados con la frecuencia indicada por el proveedor del equipo (manual del equipo).
11. Si se traslada por escaleras, no correr, usar los pasamanos.
12. Respetar el aforo interno del área donde indique.
13. Obedecer siempre los avisos de seguridad.
14. Utilizar siempre sus equipos de protección personal, de acuerdo a las actividades que realizarán.
15. El Contratista, proveedor o empresa supervisora es responsable del cumplimiento de las normas, protocolos y/o medidas de bioseguridad y/o control sanitario emitidas por el Estado.
16. Se recomienda el uso de mascarilla, para personas con síntomas respiratorios, tanto en espacios abiertos y cerrados.
17. Practicar la higiene respiratoria, toser o estornudar sobre la flexura del codo (cubriendo la nariz y la boca) o con un pañuelo desechable, el cual luego de usarlo deberá ser desechado a la basura, aun cuando tenga la mascarilla puesta debiendo lavarse las manos inmediatamente.
18. Lavarse las manos con agua y jabón por un tiempo mínimo de 20 segundos o usar alcohol en gel 70%.

<sup>13</sup> De conformidad con el artículo 68 de la Ley N° 29783, el empleador en cuyas instalaciones sus trabajadores desarrollen actividades o quien asuma el contrato principal de la misma, es quien garantiza la vigilancia del cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte de sus contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios o cooperativas de trabajadores que desarrollen obras o servicios en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo correspondiente del principal.

**N.3) Anexo 4.1. Declaración Jurada de documentos requeridos Código: F3-I1-PE22-PE-07 (imagen referencial)**

Los siguientes anexos son imágenes referenciales de las declaraciones juradas, las cuales deberán solicitar a los responsables de los servicios o descárgalo de:  
<https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/DocumentoGenerales.aspx>

	<b>DECLARACIÓN JURADA DE DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	Código: Revisión: Fecha:	F3-I1-PE22-PE-07 05 21.12.2020
---	--	--------------------------------	--------------------------------------

Yo, \_\_\_\_\_, identificado (a) con DNI / Pasaporte/ Carné de extranjería N° \_\_\_\_\_, como representante legal de \_\_\_\_\_, RUC N° \_\_\_\_\_, con dirección en \_\_\_\_\_;  
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- Conocemos y cumplimos las normas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo que son exigibles conforme a la ley 29783 (Ley de seguridad y salud en el Trabajo) y su Reglamento, las cuales mi representada y el personal con el cual brindaremos el servicio nos obligamos frente a Osinergmin, durante toda la vigencia del contrato; comprometiéndonos asimismo, a mantener actualizados todos los registros que nos son exigibles y documentos que se señalan líneas abajo, todo ello conforme a lo señalado en la Ley acotada y su Reglamento, sometiéndonos a facilitar dichos registros a sola solicitud de Osinergmin y colaborar con toda inspección y auditorías SGS y SGA que la Entidad requiera efectuar respecto del servicio contratado.
- Conocemos y somos conscientes en la aplicación de los siguientes documentos que se nos requiere y no son exigibles:  
Ratificamos la obligación que estos documentos estén actualizados, disponibles y sean presentados a Osinergmin cuando lo requiera:
  - a. Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo
  - b. Registro de Accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes, en el que debe constar la investigación y las medidas correctivas.
  - c. Registro de Exámenes médicos ocupacionales.
  - d. Registro de monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgos disergonómicos.
  - e. Registro de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo.
  - f. Registro de Estadísticas de seguridad y salud (de ocurrir).
  - g. Registro de equipos de seguridad o emergencia.
  - h. Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia.
  - i. Registro de auditorías.
  - j. El informe de investigación de Accidentes / Incidentes de Trabajo (de ocurrir) adicional al registro señalado en el inciso b. precedente.
  - k. Plan de emergencias
  - l. Matriz IPER
  - m. Constancia de Aptitud del Examen Ocupacional de: ingreso, periódico y de retiro.
  - n. Siempre y cuando sean más de 20 personas destacadas, el RISST.
  - o. Otros controles que se necesiten a fin de asegurar la seguridad y salud de mis trabajadores.

Asimismo, es nuestra responsabilidad garantizar y vigilar que nuestro personal conozca las normas de seguridad aplicables de la normativa vigente y ceñimos a su cumplimiento. En caso, no se nos proporcionen las medidas o mecanismos de seguridad para realizar el servicio, evaluaremos, bajo nuestra responsabilidad realizarlos e informaremos inmediatamente al Osinergmin en caso dichas medidas de seguridad no se cumplieren, inhibiéndonos de efectuarlas.

\_\_\_\_\_  
Firma

**N.4) Anexo 4.2. Declaración Jurada de conocimiento del trabajo a realizar Código: F4-I1-PE13-PE-07  
(imagen referencial)**

**Declaración Jurada de conocimiento del trabajo a realizar Código: F4-I1-PE13-PE-07 (imagen referencial)**

**Declaración Jurada de conocimiento del trabajo a realizar**

Yo....., con DNI....., trabajador de la empresa....., que realizaré actividades de..... para la gerencia/sede de..... del Osinergmin, en cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud ocupacional, Ley N° 29783, sus modificatorias y las normas asociadas a éstas, declaro que los siguientes datos son verídicos:

(Marcar con una "x")

1.-Nivel de estudios

				Completa	En curso	Incompleta
Primaria	Secundaria	Técnica (especificar)	Universitaria (especificar)			

2.-Otros conocimientos relacionados con el trabajo a realizar son:

Curso/charla	Fecha	Empresa/o Instructor

3.-Experiencia realizando actividades similares al trabajo a realizar

Tiempo (meses)	Nombre de Empresas

Estos documentos estarán disponibles según la normativa vigente y podrán ser presentados al Osinergmin cuando lo requiera.

Declara bajo juramento que la información precedente suministrada es auténtica, y toma conocimiento de que cualquier falsedad, omisión o inexactitud en la misma, deliberada o no, invalidará el contrato.

\_\_\_\_\_

Firma

N.5) Anexo 4.3 Declaración Jurada de Salud Código: F5-I1-PE13-PE-07  
(imagen referencial)

DECLARACIÓN JURADA DE SALUD

Yo, \_\_\_\_\_ con DNI N° \_\_\_\_\_, que a partir del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, realizaré las actividades en el área de \_\_\_\_\_ del contrato/ OC/ OS con OSINERGMIN bajo el irrestricto respeto del derecho a la intimidad que la ley me confiere y con carácter de confidencialidad, declaro lo siguiente:

N°	Cuestionario	SÍ	NO
1	¿Sufre actualmente de alguna infección? Especificar: _____		
2	¿Ha presentado en los últimos 30 días alguna de las siguientes condiciones?		
3	• Diabetes mellitus descompensada y/o uso de insulina.		
4	• Infarto de miocardio, arritmia cardíaca o angina inestable.		
5	• Hemorragia digestiva.		
6	• Hospitalización y/o haber tenido un procedimiento de cirugía mayor.		
7	• ¿Ha recibido medicamentos inmunosupresores, antineoplásicos, psiquiátricos o antituberculosos?		
8	Indique su Grupo Sanguíneo _____ y factor Rh _____		
9	¿Es alérgico a algún medicamento?, si la respuesta es SÍ, por favor precise el medicamento al que es alérgico: _____		
10	¿Sufre de hipertensión arterial?		
11	¿Tiene problemas de coagulación de sangre?		
12	¿Sufre de epilepsia o ha sufrido de desmayos o convulsiones?		
13	¿Sufre de alguna enfermedad pulmonar crónica? Si la respuesta es SÍ, precisar la enfermedad: _____		
14	¿Sufre de insuficiencia Renal Crónica? Si la respuesta es SÍ, precisar si es usuario de hemodiálisis o diálisis peritoneal: _____		

15	¿Tiene otros estados de inmunosupresión (Por ejemplo: VIH, cáncer, lupus eritematoso, artritis reumatoidea, entre otros)? Si la respuesta es SÍ, precisar su condición: .....		
16	¿Actualmente tiene alguna enfermedad o tratamiento inmunosupresor (Por ejemplo: quimioterapia, tratamiento crónico con corticoides, tratamiento con terapia biológica, entre otros)? Si la respuesta es SÍ, precisar cuál(es): .....		
17	¿Tiene diagnóstico de Asma? Si la respuesta es SÍ, por favor precise lo siguiente respecto a los últimos 6 meses: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuándo ha sido su último episodio de crisis/exacerbación de asma? Por favor precise su respuesta:</li> <li>- ¿Cuántas crisis/exacerbaciones de asma presenta durante el año? Por favor precise su respuesta:</li> <li>- ¿Usted ha requerido atención por emergencia debido a una crisis asmática? En caso su respuesta sea SÍ, por favor detalle:</li> <li>- ¿Usted usa inhalador de manera frecuente (al menos 3 veces por semana) para controlar sus síntomas? En caso su respuesta sea SÍ, por favor detalle:</li> <li>- ¿Usted hace uso de corticoides inhalados o sistémicos para el control de su condición? En caso su respuesta sea SÍ, por favor detalle:</li> </ul>		
18	¿Presenta algún antecedente osteomuscular? Por ejemplo: dolor en alguna zona de su cuerpo, hernia discal, artritis, artrosis, entre otros. Si la respuesta es SÍ, precisar cuál(es): .....		
19	¿Ha sufrido accidentes de trabajo? Si la respuesta es SÍ, por favor precise si requirió descanso médico. Si la respuesta es SÍ, precise el número de días de descanso médico que requirió: .....		
20	Conteste la pregunta en caso sea de sexo femenino, caso contrario pase a la pregunta N° 22: ¿Usted se encuentra embarazada?		
21	¿Usted se encuentra en periodo de lactancia materna igual o menor a 1 año? Si la respuesta es SÍ, por favor precise la edad (meses) de su bebé: .....		
22	¿Está recibiendo algún tratamiento por diagnóstico nutricional? Precisar: ..... Precisar peso (kg): ..... Precisar talla (cm): .....		
23	¿Tiene alguna persona de contacto, en caso de emergencia?, si la respuesta es SÍ, por favor indíquelo: Nombre y Apellido: .....		

	Número telefónico: .....		
24	¿Tiene otros diagnósticos de salud no indicados arriba? Si la respuesta es SÍ, por favor especificar: .....		

Que, a través del presente, autorizo a Osinergmin, el uso confidencial de la información brindada, la cual se encuentra protegida por la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que señalan que la información relacionada a la salud constituye datos sensibles.

Que, en tal sentido, asumo las responsabilidades correspondientes ante mi empleador Osinergmin, por la veracidad de la presente Declaración Jurada.


Nombre(s) y Apellidos: .....

D.N.I o C.E: ..... Lugar y Fecha: ..... / ..... / .....

Firma



**N.6) Anexo 4.4. Declaración Jurada Locadores de servicio de supervisión y Proveedores:  
F7-I1-PE13-PE-07 (imagen referencial)**

	<b>DECLARACIÓN JURADA DE REQUISITOS SGS- SGA PARA LOCADORES DE SERVICIOS, DE SUPERVISIÓN Y PROVEEDORES</b>	Código: F7-I1-PE13-PE-07 Revisión: 09 Fecha: 02.05.2023
---	--	---

Yo, \_\_\_\_\_, identificado(a) con DNI /Pasaporte/ Carné de Extranjería  
N° \_\_\_\_\_, representante legal de \_\_\_\_\_, con RUC  
N° \_\_\_\_\_, con dirección en \_\_\_\_\_;  
respecto de mi representada y del personal propuesto para brindar el servicio; **DECLARAMOS BAJO  
JURAMENTO QUE:**

**I. En caso de ingreso a las Sedes de Osinergmin:<sup>1</sup>**


- a) Los residuos no peligrosos, serán clasificados y dispuestos de acuerdo a lo establecido por Osinergmin (dentro de sus instalaciones).
- b) Ante emergencias fortuitas (incendios, sismos, etc.) dentro de la sede, nuestro personal seguirá las indicaciones de los brigadistas y personal de Osinergmin. No obstruirá las rutas y salidas de evacuación, ni equipos de emergencia. No fumará o hará fuego fuera de las áreas expresamente autorizadas para ello.
- c) No ingresará a las instalaciones de Osinergmin con bebidas alcohólicas, drogas o estupefacientes o bajo sus efectos.
- d) Asistirá a todo evento de inducción o capacitación al que sea convocado por parte de Osinergmin, para las situaciones que se consideren necesarias. Estos eventos de capacitación son adicionales a los exigidos de acuerdo a Ley, que nos sean aplicables como locadores de servicios.
- e) De usar equipos especiales de medición, cuya información sea necesaria para la toma de decisiones en el marco del servicio brindado, serán calibrados con la frecuencia indicada por el proveedor del equipo (manual de equipo).
- f) Si se traslada por escaleras, no correr y usar los pasamanos; respetar el aforo interno del área donde se indique y obedecer siempre los avisos de seguridad.

**II. Garantizamos el cumplimiento de las obligaciones que a continuación señalamos, al realizar los servicios como locadores de servicios, empresas supervisoras o proveedores contratados por Osinergmin (RISST):**

- a) La coordinación de la gestión en prevención de los riesgos laborales asociados a sus actividades.
- b) Asegurar que los servicios de supervisión se realicen cumpliendo con las normas de seguridad y salud de los trabajadores de acuerdo al marco legal vigente aplicable.
- c) La contratación de los seguros de acuerdo a ley para nuestros trabajadores.
- d) Informar en caso de accidente o incidente peligroso al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, conforme a lo dispuesto en los artículos 110, 111 y 112 del DS. 005-2012-TR, con conocimiento del área usuaria (del OSINERGMIN), quien reportará al CSST por los canales de comunicación establecidos.
- e) El cumplimiento de las disposiciones internas SST del Osinergmin, cuando nos encontremos dentro de las instalaciones de dicha entidad.
- f) El cumplimiento del contrato suscrito con Osinergmin.
- g) Conocer y dar a conocer a nuestro personal las normas de SST aplicables a la empresa y las señaladas por Osinergmin.

Asimismo, es responsabilidad de la empresa supervisora que represento, garantizar y vigilar que nuestro personal cumpla las normas de seguridad de la normativa vigente y ceñirnos a su cumplimiento.



	<b>DECLARACIÓN JURADA DE REQUISITOS SGS- SGA PARA LOCADORES DE SERVICIOS, DE SUPERVISIÓN Y PROVEEDORES</b>	Código: F7-11-PE13-PH Revisión: 09 Fecha: 02.06.2023
---	--	--

Visto lo declarado bajo juramento, suscribo el presente documento ratificando que la información precedente suministrada es auténtica, y toma conocimiento que cualquier falsedad, omisión o inexactitud en la misma, deliberada o no, podrá invalidar el contrato **suscrito a mérito de haber sido designada como empresa locadores de servicios, empresas supervisoras o proveedores.**

Lima, \_\_\_\_ de.....de 202 \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma del Representante legal de la empresa y/o consorcio  
Nombres y Apellidos:  
DNI /Pasaporte/Carné de Extranjería N°:

<sup>1</sup>. Procedimiento específico – Control Operacional SGS-SGA

**Nota:** - En caso de consorcio, se debe presentar este documento firmado por cada representante del consorcio  
Incluido además el Representante común o legal del Consorcio.

### 3.1.2. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS- REQUISITOS DE CALIFICACION

#### A. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

##### A.1. INFRAESTRUCTURA MÍNIMA ESTRATÉGICA

El Contratista deberá contar con las siguientes condiciones mínimas para la implementación de la infraestructura requerida para el Call Center.

##### A.1.1. AMBIENTE DE TRABAJO (REQUISITO DE CALIFICACIÓN)

El Contratista tomará como referencia las siguientes condiciones mínimas para la implementación de la instalación requerida para brindar el servicio telefónico y virtual de atención al ciudadano:

El presente servicio será desarrollado en las instalaciones del Contratista la cual habilitará un local (infraestructura estratégica) con lo siguiente:

Un ambiente con un área mínima de 230 metros cuadrados asignados en exclusividad para la ejecución del servicio. Debe estar ubicado en distritos aledaños a las sedes de Osinergmin de Magdalena y/o Miraflores (Magdalena, San Miguel, Jesús María, San Isidro, San Borja, Lince, Miraflores, Surco, Barranco, Chorrillos, Surquillo o Pueblo Libre), para lo cual, se deberá indicar la dirección del local donde se desarrollará el servicio.

De suceder un incremento de posiciones, deberán incrementar de manera proporcional el área mínima.

##### **Acreditación:**

El Contratista deberá acreditar con copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida. Asimismo, deberá contar con la licencia y autorizaciones necesarias para el respectivo funcionamiento, las mismas que deberá presentar antes del inicio del servicio, en la etapa preoperativa.

Asimismo, deberá contar con:

- Servicio de luz y agua.
- Servicios higiénicos equipados con útiles de aseo, en buen estado, operativos y permanentemente limpios (con el aforo correspondiente, tomando en cuenta la cantidad de posiciones del servicio).
- Material de limpieza.
- 2 refrigeradoras no frost de 410 litros o capacidad superior.
- 3 hornos microondas de 32 litros o superior.
- 2 dispensadores de agua.
- 2 dispensadores de papel toalla, de uso exclusivo y ubicado dentro del ambiente de trabajo.
- 2 extintores.
- Señalización de seguridad y otros, acorde a los parámetros establecidos por Defensa Civil.
- Servicio de vigilancia permanente (24x7) acreditable.
- Ventanas o mamparas, persianas, cortinas o rollers.
- Buen nivel de iluminación, que permitan al personal desarrollar adecuadamente su trabajo.
- Servicio de limpieza permanente acreditable.
- Mantenimiento periódico semestral del servicio de aire acondicionado.

El Contratista deberá proporcionar un ambiente para capacitaciones con una capacidad mínima para treinta y ocho (38) personas, el mismo que deberá estar equipado con sillas, mesas, pizarra, proyector multimedia, ecran. Así como los puntos eléctricos y de red necesaria que se requieran para el normal funcionamiento de los equipos instalados. De suceder un incremento de posiciones, deberán incrementar de manera proporcional el área. Este ambiente no forma parte de los 230 metros cuadrados señalados líneas arriba.

El Contratista deberá proporcionar un ambiente para kitchenette con lavadero, donde ubicará el equipamiento correspondiente.

El Contratista asumirá los costos del servicio de agua, luz, teléfono, internet, limpieza, seguridad en las instalaciones, línea para video conferencias, así como del local donde se desarrollará el servicio. El Contratista deberá considerar el dimensionamiento de los canales o anchos de banda de internet necesarios para la correcta ejecución de las labores del servicio solicitado.

#### **A.1.2. MOBILIARIO**

El Contratista deberá contar con el mobiliario (nuevo y de primer uso) necesario para el desarrollo de las actividades, para lo cual deberá proveer a las treinta y ocho (38) posiciones y personal back up de lo siguiente:

- ✓ Estaciones de trabajo tipo cabina con cajonera (largo 1.40m x ancho 0.60 como mínimo). Base extensible para teclado, debajo del tablero principal. Debe incluir dos puntos de red CAT6 y tres puntos eléctricos estabilizados en cada estación de trabajo, así como los puntos necesarios para los equipos de contingencia. Considerar que los puestos de trabajo no deben estar debajo de las rejillas de aire acondicionado.
- ✓ Elevadores o soporte de mesa de computador (70\*30\*10). Anexo F.
- ✓ Reposapiés. Anexo F.
- ✓ Cojines lumbares. Anexo F.
- ✓ Lockers de melamina (con sus respectivas llaves) para objetos personales (35\*45\*50).
- ✓ Sillas ergonómicas giratorias, de acuerdo a las características descritas en el Anexo A.
- ✓ 1 módulo para el equipo multifuncional.
- ✓ 2 muebles para archivo de documentos (medidas 1.40 x 1.80).
- ✓ 2 pizarras de 1.40 x 1.00.
- ✓ 1 mesa ovalada y 12 sillas ergonómicas fijas.

#### **A.1.3. EQUIPAMIENTO MÍNIMO TECNOLÓGICO (REQUISITO DE CALIFICACIÓN)**

El Contratista deberá proporcionar lo siguiente (nuevos y de primer uso):

- ✓ Un equipo multifuncional a colores (escáner, impresora y fotocopidora), ver características técnicas mínimas en el Anexo B.
- ✓ Treinta y ocho (38) Equipos telefónicos IP CISCO con sus respectivos auriculares y Headset binaurales, ver características técnicas mínimas en el Anexo C. EL CONTRATISTA deberá incluir todas las activaciones o licencias necesarias para el correcto registro de los teléfonos IP en la central telefónica de Osinergmin Cisco CUCM versión 12 (los equipos están estandarizados con la Resolución N° 127-2018-OS/PRES). El Contratista será el único responsable de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos telefónicos IP Cisco, así como de su correspondiente soporte y RMA de ser el caso, por el tiempo de servicio. Asimismo, deberá considerar las activaciones o licencias necesarias para el correcto funcionamiento y registro de los equipos telefónicos en la Central Cisco CUCM versión 12 o superior de Osinergmin.
- ✓ Dos (2) TV QLED de 70" para visualizar encalamientos y niveles de servicio en plataforma, así como noticias de actualidad del sector energía (denuncias, explosiones, accidentes, emergencias), con señal de cable de canales de noticias nacionales en señal abierta y cerrada. Las características son: resolución 3840x2160, QLED, Conexión Bluetooth, WIFI, entradas USB. Se debe asignar una PC adicional para el funcionamiento del sistema de colas de estos TV.

- ✓ Cincuenta y ocho (58) Auriculares o Headphone (38 para las posiciones señaladas en el numeral 7.3 y 20 para entrenamiento), ver características técnicas mínimas en el Anexo D. El cambio por deterioro debe ser inmediato, considerar el stock necesario.
- ✓ Treinta y ocho (38) adaptadores de USB, ver características técnicas mínimas en el Anexo E. el cambio por deterioro debe ser inmediato, considerar el stock necesario.
- ✓ Veinte (20) cables para auricular QD para entrenamiento tipo "Y".
- ✓ Treinta y ocho (38) PCs, las cuales deberán contar con las siguientes características mínimas: Intel Core i5, 12va generación o superior, 3.0 GHz de velocidad o superior con 16.0 GB de memoria RAM o superior, con tarjeta de red 10/100/1000 Mbps o superior, y Disco Duro de 1 TB SSD o superior, puerto USB 2.0 o superior.

Monitor de 27 pulgadas Widescreen (16:9) y resolución 1600x900, teclado USB con ergonómico multimedia, mouse USB con scroll, ergonómico y óptico, webcam HD. Sistema Operativo Windows 10 profesional o superior, Adobe Acrobat, herramientas ofimáticas, antivirus o solución de EDR licenciado.

Adicionalmente El Contratista debe garantizar que cuentan con licencias CAL de Windows para todos los usuarios o dispositivos con acceso a un servidor. Las licencias CAL debe estar a nombre de Osinergmin.

Las PCs deberán contar con el Software Operativo, antivirus o solución de EDR, Herramientas Ofimáticas (compatibles con las de Osinergmin que es Microsoft Office Profesional 2016 o superior), Adobe Acrobat que permita visualizar archivos de tipo PDF, Power Bi Pro, Bizagi, Outlook y otras herramientas para la ejecución de las actividades del servicio, los cuales serán suministrados por El Contratista sin costo alguno para Osinergmin. Deben incluir licencias de Office 365 (Producto estandarizado según Resolución N° 50-2020-OS/PRES) para cada posición, las cuales deben estar a nombre de Osinergmin.

Se debe tener en cuenta que los monitores capacitadores y supervisores deberán tener la licencia de Power BI Pro (6 licencias). Esta licencia debe estar a nombre de Osinergmin durante el periodo que dura el servicio. De igual forma estas posiciones deberán tener instalado BizAgi Modeler con la licencia respectiva (6 licencias), la licencia debe estar a nombre de Osinergmin durante el tiempo que dure el servicio.

Los equipos de El Contratista deben estar configurados acorde a la política de seguridad de la información vigente de Osinergmin: Antivirus o solución de EDR y antimalware, S.O. correctamente registrado y actualizado con política de bloqueo (15 min), así como las herramientas de ofimática. No estará permitido el uso de "crackeadores" o generadores de clave y software de dudosa procedencia.

Osinergmin realizará revisiones periódicas de aseguramiento del cumplimiento de los aspectos de seguridad durante el desarrollo del servicio (presencial/remota). El plan y cronograma de revisión se presentará al postor durante la etapa pre operativa u operativa.

- ✓ Treinta y ocho (38) reposa muñecas para mouse, ver características en el Anexo F.

#### **A.1.4. TÓNER**

El Contratista deberá contar con el stock suficiente de tóner, kit de mantenimiento y todo repuesto necesario para el buen funcionamiento de los equipos.

De manera referencial indicamos que la cantidad de tóner a utilizar es de dieciocho (18) unidades de color negro y nueve (9) unidades de color (magenta, cian y amarillo), durante la ejecución del servicio.

#### **A.1.5. SUMINISTROS DE OFICINA**

El Contratista deberá suministrar los útiles de oficina para el buen desarrollo de las actividades, según el siguiente detalle:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNID	CANTIDAD A SOLICITAR
1	Bolígrafo tinta seca punta fina azul.	UND	228
2	Bolígrafo tinta seca punta fina negro.	UND	228
3	Borrador blanco para lápiz.	UND	76
4	Cuadernos A5 anillado tapa dura (160 hojas cuadriculadas).	UND	76
5	Resaltador para textos, amarillo.	UND	152
6	Bolígrafo tinta seca punta fina rojo.	UND	152
7	Pizarra imantada plástico y corcho 28cm x 21cm	UND	76
8	Lápiz amarillo con borrador N° 2.	UND	152
9	Bandeja de dos pisos.	UND	5
10	Engrapador tipo alicate metálico.	UND	76
11	Notas adhesivas 3" x 3" (75/76 mm x 75/76 mm); color amarillo tipo N° 654	UN	228
12	Pegamento en barra x 40 gramos.	UND	76
13	Perforador metálico.	UND	76
14	Regla de 30cm transparente.	UND	76
15	Saca grapas.	UND	76
16	Tijeras cromada N° 150 M-7.	UND	76
17	Papel bond A4 80 gramos.	MILLAR	35
18	Archivador plastificado lomo grueso oficio.	UND	12
19	Cintas adhesivas transparente 3/4 x 36 yardas.	UND	10
20	Clips chicos (caja x 100).	CJA	12
21	Limpiatipo.	UND	12
22	Plumones para pizarra acrílica color azul.	UND	38
23	Plumones para pizarra acrílica color negro.	UND	38
24	Plumones para pizarra acrílica color rojo.	UND	38
25	Chinches push pins.	CJA	7
26	Fastener de metal (caja x 50).	CJA	5
27	Grapas 26/6 x 5000.	CJA	7
28	Marcador indeleble punta delgada.	UND	10
29	Plumones indelebles punta gruesa.	UND	10
30	Mota para pizarra acrílica.	UND	10
31	Porta cinta adhesiva 3/4"x36 yds.	UND	3
32	Sobres manila A4	CTO	3
33	Folder manila A4.	CTO	3

#### A.1.6. OTROS

El Contratista asumirá los costos del servicio de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad en las instalaciones y línea para video conferencias, así como del local donde se desarrollará el servicio. Así como cualquier otro monto asociado al mismo.

#### A.1.7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL AMBIENTE DE CALL CENTER

El ambiente implementado por El Contratista para el Call Center deberá contar con las siguientes especificaciones técnicas:

- ✓ Puntos de red necesarios para la prestación del servicio, los cuales deberán cubrir mínimo 45 puntos.
- ✓ (1) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento.
- ✓ Dos enlaces de datos que trabajen en redundancia activos y operativos; éstos deben ser de proveedores diferentes para tener un esquema de alta disponibilidad ante contingencias. Para la doble función de alta disponibilidad de enlaces utilizar un firewall o cualquier equipo de comunicaciones (balanceador, router, switch), así como instalar un IPS por cada local. Por otra parte, los enlaces estarán conectados entre el local de El Contratista y Osinergmin, debiendo garantizar la calidad del servicio de voz, video y datos (tipo MPLS); cada enlace deberá ser como mínimo de 20Mbps overbooking 1:1 cada uno y configurarse de tal forma que, ante la caída de uno, el otro asumirá la transferencia de voz, video y datos de manera automática. El Contratista entregará al responsable de la División de Supervisión Regional del Osinergmin el diagrama y la solución para ser implementado en conjunto con la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información. El Contratista debe asumir el costo de los dos (2) enlaces MPLS de mínimo 20Mbps entre Osinergmin y el local de El Contratista. El diagrama de la solución deberá ser entregado por el Proveedor 15 días antes de realizar la interconexión de los enlaces, una vez recibido el diagrama Osinergmin tiene siete (7) días calendario para revisar y si considera necesario emitir sus observaciones y el Contratista debe subsanar dichas observaciones. Para la interconexión de los enlaces es requisito tener el diagrama aprobado por parte de Osinergmin.
- ✓ La última milla para el enlace principal a ser instalado en el Data Center del Osinergmin deberá ser provista por medios de acceso FO – fibra óptica, los cuales garanticen el ancho de banda al 100% dedicados, simétricos 1:1.  
El data center principal de Osinergmin se encuentra ubicado en nuestra sede principal, sito en Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar.
- ✓ El medio a usar para el enlace de datos deberá utilizar enlaces MPLS, no se aceptará el uso de enlaces inalámbricos, enlaces de cobre o enlaces vía internet. Osinergmin cuenta con el espacio en rack y circuito eléctrico disponible para la instalación de los enlaces MPLS solicitados. El Contratista deberá proporcionar los suministros (cables de red, FO, cable de energía y otros) necesarios para la correcta instalación del servicio en las instalaciones del Osinergmin.
- ✓ Red física y lógicamente aislada de los otros equipos de la empresa prestadora del servicio y sólo se debe conectar a la red de Osinergmin. No se acepta servicios o infraestructura compartida.
- ✓ Un backup de equipos de comunicación para reemplazo ante fallas.
- ✓ Segmentación VLANs de voz y datos para mejorar la eficiencia de la red. Los segmentos de red a ser configurados serán designados en coordinación con la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.  
Osinergmin proporcionará en la etapa pre operativa, los segmentos de red de voz y datos que deberán ser considerados para el diseño de red de la solución en el local del Contratista.
- ✓ Un equipo para video conferencias, ver características mínimas en el Anexo G (los equipos están estandarizados con la Resolución N° 127-2018-OS/PRES).
- ✓ Sistema IPS: Ambos enlaces deben estar protegidos con un equipo Appliance dedicado y configurado en modo IPS, el cual debe tener la capacidad de soportar por lo menos dos segmentos de red. Este deberá ser gestionado por la empresa prestadora del servicio el Contratista; se deberá coordinar con el responsable de la División de Supervisión Regional y la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información de Osinergmin las políticas de seguridad que se grabarán en el equipo. El Contratista deberá proporcionar una cuenta de usuario y password al responsable de la División de Supervisión Regional de Osinergmin de modo lectura, que le permitan ver el análisis que el equipo Appliance genera, así como poder obtener reportes. El equipamiento será provisto por el Contratista. Los segmentos de red de voz y datos que deberán ser considerados

para el diseño de red de la solución en el local del Contratista serán proporcionados en la etapa pre operativa.

Las políticas de seguridad que deberán ser desplegadas en los equipos de seguridad IPS solicitados a ser instalados entre ambos sites (local del Contratista - Osinergmin), se realizará en coordinación con la Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información. Esta coordinación se realizará durante la etapa pre operativa del servicio.

- ✓ Uso de los sistemas de Atención al Ciudadano habilitados por Osinergmin para la atención de la llamada. Las aplicaciones serán detalladas por Osinergmin durante la etapa pre operativa del servicio.
- ✓ UPS con capacidad para soportar el correcto apagado de todas las computadoras y para soportar la carga hasta el encendido de manera sincronizada con el grupo electrógeno.
- ✓ Contar con el personal especializado exclusivo de soporte técnico (1 posición) para el apoyo microinformático de las PC e infraestructura TIC durante el horario de prestación del servicio (24x7). Quien deberá mantener una coordinación fluida con la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información de Osinergmin.
- ✓ El Contratista deberá incluir los servicios de configuración, activaciones o licencias y equipamiento adicional de ser necesario, para la correcta comunicación con la central telefónica de Osinergmin.
- ✓ En caso de recibir una llamada al 219-3410 Osinergmin derivará a la central telefónica del Contratista, quien deberá contar con su propio sistema de IVR que debe ser del tipo enrutador y transaccional. A través del SIP trunk interno, entre centrales, solo serán atendidas las llamadas ingresantes al 219-3410.
- ✓ En caso de recibir una llamada al 0800-41800 y 1840, estas serán derivadas a los números primarios DID de la central telefónica del Contratista, cada uno con 38 canales como mínimo de acuerdo a la organización mínima del servicio, quien deberá contar con su propio sistema de IVR. La plataforma del Contratista deberá estar en la capacidad de identificar la cantidad de llamadas perdidas en su central telefónica. Además, el Contratista deberá garantizar mecanismos de configuración en sus DID o Central a fin de garantizar que el número origen del cliente de la llamada no se pierda.
- ✓ El Contratista debe contar con una plataforma multicanal que le permita el desarrollo de soluciones y/o canales digitales tales como:
  - a) ChatBot WEB el cual debe de anclarse en el portal de Osinergmin,
  - b) ChatBot el cual debe ser integrado en Messenger,
  - c) ChatBot a implementarse en el WhatsApp empresarial,
  - d) Otros a necesidad de Osinergmin.
  - e) El aplicativo de correo electrónico que empleará para el canal virtual (recepción y respuesta de correos de [atencionalcliente@osinergmin.gob.pe](mailto:atencionalcliente@osinergmin.gob.pe), formulario de consultas del portal institucional y otros que Osinergmin implemente) debe tener la versión HTML.
- ✓ El IVR debe permitir la automatización de la orientación mediante audio, hasta un máximo de 10 veces.
- ✓ El Contratista deberá comunicarse con la central telefónica de Osinergmin, consistente en una solución de Telefonía IP basada en Cisco CUCM que cuenta con:
  - Cisco CUCM 12 (1 Publisher y 2 Subscriber).
  - Cisco UCCX 11.6 (Principal y Backup). (Unified Contact Center Express version 11).

Se precisa que el tipo de comunicación con la central de Osinergmin deberá ser del tipo sip-trunk. Las configuraciones necesarias para la correcta integración entre las dos centrales serán responsabilidad del Contratista. La topología de integración a los servicios de Osinergmin se proporcionará al Contratista en la etapa pre operativa del servicio.

Se precisa que un enlace dedicado del tipo MPLS, no es un enlace VPN.

El Contratista deberá incluir todo el equipamiento necesario para la correcta operatividad del enlace y comunicación con la Central Telefónica del Osinergmin.

Los tiempos de respuesta para la atención de problemas informáticos no deben superar las seis (6) horas y deberán remitir el informe técnico en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas.



Deberá facilitar los accesos correspondientes (usuarios, contraseñas, permisos, privilegios, roles, licencias) para monitorear en línea la plataforma que el Contratista utiliza en el servicio de Osinergmin y permitir el acceso a reporte de caídas y desconexión en línea, así como reporte de los asesores, llamadas, audios, grabaciones, transcripciones u otra opción que se requiera.

Los equipos (computadoras, laptops, entre los principales) del Contratista conectados a la red de Osinergmin deben contar con software antivirus o solución de EDR actualizado y el sistema operativo debe contar con todos los parches de seguridad publicados de la plataforma que esté utilizando (Windows, Linux).

Asegurar la integridad de la información por medio de una supervisión de los backups de información realizados por Osinergmin.

Osinergmin a través de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información realiza los backups de la información ingresada a sus sistemas y servidores de archivos ubicados en el centro de datos de Osinergmin y envía las cintas de backup a otro lugar para la salvaguarda de los mismos.

#### **A.1.8. SOLUCIONES A DESARROLLAR EN LA PLATAFORMA MULTICANAL**

##### **A.1.8.1. CHATBOT (WEB, Messenger y WhatsApp)**

Desarrollo de una solución de ChatBot diseñado para atención virtual en línea, herramienta que será provista por el Contratista a modo de servicio, incluyendo el licenciamiento, implementación, alojamiento, configuración, continuidad, mantenimiento y soporte; así como las configuraciones necesarias en favor del servicio, sin implicar un costo adicional. El ChatBot se anclará en la página web de Osinergmin, debe integrarse al dominio [Osinergmin.gob.pe](http://Osinergmin.gob.pe), donde se mostrará un avatar 3D que tenga la capacidad de mostrar animaciones (representado por la figura que Osinergmin señale) listo para la atención. Asimismo, este desarrollo se integrará al Messenger y WhatsApp de Osinergmin.

El asistente virtual en línea (ChatBot) brindará de manera inteligente las respuestas para todos los procedimientos correctamente ya establecidos. Deberá estar disponible 24x7, los 365 días del año, incluyendo sábados, domingos y feriados. Esta solución debe permitir en segundo nivel que el ciudadano pueda interactuar fluidamente con un asesor.

La implementación deberá considerar al menos la configuración actual que ya tiene actualmente Osinergmin. La arquitectura de información y diseño debe asemejarse con la que cuenta actualmente Osinergmin, considerando los colores, diseño e imagen de acuerdo al manual de identidad o similar.

La base de conocimientos a implementar será proporcionada durante la etapa pre operativa del servicio.

Los datos predefinidos en la estructura son: imagen, identificación, saludo, horario, nombre completo, DNI, correo electrónico, sector, consulta, protocolo de confidencialidad de datos, autorización de datos, u otro dato que se requiera añadir.

El chat debe ser integrado en la plataforma multicanal.

Debe permitir obtener reportería diferenciada (Bot y Asesor) y registro de las conversaciones (actualizada por día/mes/año).

Todas las sesiones deben quedar registradas para verlas posteriormente.

La solución que implemente el Contratista debe tener la opción de implementar ambos canales con la misma solución: ChatBot y VoiceBot.

Cuando los ciudadanos acceden a la plataforma, pueden autogestionar las consultas a través del Bot. Si el ciudadano queda conforme con la información, el Bot lo derivará a una encuesta de satisfacción. Si la atención fue culminada por un asesor este al finalizar la atención lo derivará a una encuesta de satisfacción.

#### **Características que debe de considerar:**

##### **Entendimiento e interacción:**



- ✓ Absoluta comprensión del lenguaje español nativo de Perú, considerando regionalismos, modismos, abreviaturas u otros giros propios de las interacciones comunicacionales que se den en cada uno de ellos y sus regiones.
- ✓ Capaz de entender errores de tipeo, slangs, errores ortográficos y emoticones.
- ✓ Gestionar diálogos y conversaciones fluidas, flexibles y humanas, entender contextos para resolver fenómenos lingüísticos complejos, reconfirmando situaciones o abriendo opciones para enriquecer la conversación con el ciudadano.
- ✓ El asistente debe tener la funcionalidad de memoria de temáticas principales como productos, servicios, procesos, acciones o características para el entendimiento de conversaciones y no solo de frases o palabras claves.
- ✓ Utilizar complementos a las respuestas, como imágenes, botones, videos, hipervínculos, carrusel de imágenes, formularios y mapas.
- ✓ Debe permitir adjuntar: archivos office versión 2007 en adelante, texto, soportar direcciones URL, símbolos, imágenes, integraciones, plantillas, audios, videos, descargas, firma y otros que permitan un mejor uso de la solución. Sin restricción alguna por el tipo y un tamaño máximo del adjunto de hasta 2 GB. La implementación de la solución debe considerar tener backup el cual debe incluir tanto los textos y si en la interacción hubo adjuntos deben ser considerados dentro del backup.
- ✓ Debe poder diferenciar los canales por los cuales ingresan las conversaciones y poder dar respuestas personalizadas.
- ✓ Adaptar el mensaje automáticamente a las limitaciones que tiene cada canal.
- ✓ Debe poder crear respuestas o reglas de comportamiento según la información o tipo de ciudadano.
- ✓ El asistente deberá también ser un facilitador de la navegación (co browsing). Poder redirigir al ciudadano a otro lugar en el sitio para resolver su consulta.
- ✓ El ciudadano podrá indicar mediante un indicador de feedback, en las ocasiones que se requieran, si le sirvió la respuesta obtenida.
- ✓ Iniciar la conversación en motivos especiales en el sitio web por una regla de URL y tiempo.
- ✓ Considerar 3000 atenciones por mes para cada canal o red social de manera específica.
- ✓ El Contratista deberá considerar que cada red social o canal es independiente.

#### **Integración:**

- ✓ Debe tener la capacidad de generar las reglas de derivación a un chat humano, en caso de que la conversación alcance niveles de mayor complejidad. El asesor deberá recibir la conversación previa con el asistente virtual.
- ✓ Debe ser flexible tanto en funcionalidades como en desarrollos configuraciones y contar con los recursos tecnológicos necesarios y adecuados, junto con el conocimiento ad hoc para integrarse con diferentes servicios de información externa (Web Services/Apis) y sistemas de Osinergmin si fuere requerido para fases posteriores del desarrollo del Asistente Virtual. Esta información que viene de una aplicación se podrá considerar para tomar una decisión o complementar una respuesta de forma dinámica.

#### **Canales:**

- ✓ Web / Web Mobile con posibilidad de incrustar la ventana en el sitio y no en un pop up emergente. La ventana tiene que funcionar en dispositivos móviles sin problemas.
- ✓ Facebook y Messenger. El contenido se debe adaptar automáticamente al canal, como botones, localización, imágenes y videos. Debe tener la posibilidad de recibir mensajes de voz, interpretarlos y contestarlos. Osinergmin cuenta con credenciales de Facebook y similares, por lo que el Contratista debe realizar las implementaciones y consideraciones que aseguren la continuidad y correcto funcionamiento del canal. Durante la etapa pre operativa deberá configurarse y ponerse en operación el ChatBot. Durante la etapa operativa del servicio, Osinergmin indicará el momento y la conveniencia de implementar el VoiceBot por etapas, sobre la base de servicios más demandados y que puedan ser resueltos con el VoiceBot.
- ✓ APP Móvil. Versión Web: para incrustar en una app mobile.

- ✓ WhatsApp (incluye que tramiten el permiso de WhatsApp para aperturar la cuenta de Osinergmin, incluyendo el número empresarial).
- ✓ API de integración abierta para llevar contenidos a otras plataformas.
- ✓ El ChatBot debe estar integrado obligatoriamente al portal institucional de Osinergmin, Messenger y WhatsApp empresarial. Durante el desarrollo del servicio se analizará la conveniencia de integrarlo a otras redes sociales, previo análisis y demanda de las otras redes.

#### **Diseño y Portabilidad:**

- ✓ El asistente debe ser personalizable en cuanto a su imagen de interacción, considerando que debe cumplir con los requisitos de marca que impone Osinergmin.
- ✓ La ventana de chat o los espacios de interacción deben soportar las restricciones de navegadores móviles (Responsive Design).

#### **Management:**

- ✓ Es necesario que la aplicación considere un panel de administración on line y robusto, en el que se puedan agregar y modificar contenidos sin necesidad de personal experto. Se debe tener la capacidad de cargar conocimiento de forma manual con la identificación de nuevas preguntas no respondidas por el asistente virtual.
- ✓ Hot deployment para pases a producción cuando se considere conveniente.

#### **Reportes y analítica:**

- ✓ Información Cuantitativa: información sobre la operación del Asistente Virtual. Incluyendo cantidad de conversaciones, interacciones, grado de resueltos, conversaciones derivadas, feedback negativo, tiempo de las conversaciones y todo indicador que sea útil para entender el grado de la operación (información actualizada por día/mes/año).
- ✓ Información Cualitativa: reporte sobre los temas más consultados, cuáles son las preguntas principales sobre el tema y que feedback tiene (información actualizada por día/mes/año).
- ✓ Detalle de cada chat que el asistente realice con un ciudadano.
- ✓ Incluir filtros por tiempo, canal y cualquier variable que sea de necesidad.
- ✓ Posibilidad de exportar reportes a Excel.
- ✓ Proveer una API de integración para ver información de reportes o descargar chats.

#### **Aprendizaje:**

- ✓ Identificar nuevas palabras, aprenderlas y cargarlas automáticamente al diccionario.
- ✓ Que la solución identifique automáticamente nuevo conocimiento que el asistente virtual debería tener y disponerlo en un área para que Osinergmin decida agregarlo.
- ✓ Si la solución a implementar tiene o dispone de un servicio de machine learning como tal, se podría usar para identificar este nuevo conocimiento.

#### **Arquitectura:**

- ✓ Poseer un controlador de la conversación que permita adaptar los mensajes automáticamente a las limitaciones de cada canal.
- ✓ Controlar la conversación entre el Asistente Virtual y la derivación a un asesor transparentemente. No se tiene que cambiar de ventana o canal.
- ✓ Poseer capacidad e integraciones con aplicaciones de terceros. Se espera que la solución pueda tener la capacidad de integrarse con otras soluciones externas: CRM, Plataforma de Omnicanalidad. Los métodos de integración serán Web Services o APIS.
- ✓ Poseer una plataforma de gestión de administración.

- ✓ Utilizar información del ciudadano para tomar decisiones en la decisión de respuesta o personalización de la respuesta.
- ✓ Poseer APIs de reportes y conversaciones para extraer información para sistemas de terceros.
- ✓ Implementar una capa Api Management para manejar la integración con los servicios de Osinergmin.
- ✓ Desarrollo de diez (10) integraciones mediante Web Service. El detalle de las integraciones será proporcionado durante la etapa pre operativa u operativa del servicio, según las necesidades de Osinergmin.
- ✓ Set Up Inicial.

#### **Implementación y soporte:**

- ✓ Se requiere el soporte durante la implementación del Asistente Virtual, para estructurar la base de conocimiento para este servicio.
- ✓ Presentar un cronograma de implementación con etapas y responsables.
- ✓ Preparar el entorno y ejecutar las pruebas con Osinergmin, para asegurar la calidad de la aplicación y cero defectos; así como elaborar el plan de entrenamiento para asegurar la gobernanza del Asistente Virtual por parte de Osinergmin.
- ✓ Contar con soporte de consultores hablantes nativos del español para realizar la capacitación en la estructuración y poblamiento de la base de conocimiento que corresponda a los temas que serán indicados en el alcance para este servicio en particular.
- ✓ Contar con soporte operativo para el uso de la plataforma.
- ✓ SLA 99.9%, personal permanente para solución de incidencias, atención 24\*7.
- ✓ Redundancia geográfica.
- ✓ Alta disponibilidad y autoscaling (se espera que la plataforma pueda escalar a un chat humano cuando la interacción con el ciudadano alcance niveles de complejidad que el Bot no pueda dar respuesta).
- ✓ Segmentación pública privada.
- ✓ Revisiones periódicas de seguridad de la información.
- ✓ Encriptación de datos – SSL.
- ✓ La información sensible determinada por Osinergmin deberá ser encriptada. Osinergmin determinará la información que será catalogada como sensible.
- ✓ Backup y recuperación de desastre. El backup debe incluir tanto el texto y los adjuntos que hubo en la interacción con el ciudadano. El proveedor deberá tener implementado un plan de contingencia ante posibles desastres. Este plan de contingencia deberá considerar realizar un backup de la configuración, interacciones e información que se gestiona por este canal; el backup debe de considerar los archivos adjuntos que hubo durante la interacción con el ciudadano. El plan de contingencia debe considerar realizar un restore desde los backups y garantizar nuevamente el 100% de la operatividad de este canal.

#### **Modelo de contratación:**

- ✓ El asistente virtual será en modalidad SaaS (Software as a Service), incluyendo la infraestructura, protocolos de seguridad, asesoría y capacitación en el uso.
- ✓ Acceder a todas las mejoras de la solución, nuevas funcionalidades y actualizaciones sin costo adicional.
- ✓ El servicio incluye 5000 interacciones mensuales acumulables por canal o red social. Una conversación puede tener infinitas cantidades de interacciones consecutivas que se contabilizan como una sola interacción.
- ✓ La plataforma de contratación SaaS, no acepta cambios o modificaciones de la ventana de chat, arquitectura o “look and feel” de la plataforma que comprometa algún cambio que provoque la modificación en todas las instancias, sin embargo, debe asemejarse a los elementos de identidad de Osinergmin, permitiendo cambios en contenido de las respuestas, flujos, ubicación de la ventana del chat, u otro campo que se requiera, que no involucre cambios en la estructura de la plataforma. El avatar 3D puede ser cambiado a solicitud de Osinergmin cuantas veces sea necesario, durante la ejecución del servicio.

### Disponibilidad y concurrencia:

- ✓ El asistente debe ser capaz de soportar el 100% de concurrencia, 24x7, sin limitación de ciudadanos, en los diferentes canales en los que el asistente virtual esté presente. Es decir, debe estar siempre disponible, atendiendo todas las conversaciones simultáneas que se generen.
- ✓ SLA mínimo de disponibilidad 99.9%. El escalamiento inicial es al personal de soporte del Contratista para la solución inmediata de las incidencias. Las comunicaciones de escalamiento deben ser comunicadas en copia a Osinergmin, para el seguimiento respectivo. La tipificación es la siguiente:

Criticidad	Definición	Descripción	Tiempo
Nivel 1 crítico	Imposibilidad de usar el servicio primario.	AgentBot: caída de la ventana en web o el motor de entendimiento no responde. Live: no permite al asesor recibir y responder al ciudadano.	Solución en 30 minutos. Atención 24x7.
Nivel 2 alto	Caída del servicio de gestión.	En las plataformas no es posible usar las principales funciones: reportes, administración de contenido, gestión de cuentas.	Solución en 12 horas. Atención 24x7.
Nivel 3 medio	Integración con sistemas externos.	Falla de integración con un sistema que funcionaba correctamente y ejecuta una función fundamental en la atención (registro de leads, entrega de información personal al ciudadano). Comportamiento inusual de la ventana en la Web.	Diagnóstico y plan de acción en 12 horas. Atención 24x7.
Nivel 4 bajo	Incidencias menores en plataforma.	Notificación de un comportamiento erróneo o inusual en la plataforma que no afecte a sus principales funciones.	Diagnóstico y plan de acción en 24 horas. Atención 24x7.

- ✓ Tener un reporte de SLA semanal y mensual público online.
- ✓ Debe ser un servicio escalable en funcionalidades de acuerdo con las necesidades del servicio, siendo que las versiones posteriores sean complemento de las iniciales desarrolladas. Debe permitir adaptar la base de conocimiento e integraciones, personalizar respuestas y formas de preguntar de las intenciones creadas.
- ✓ Tener el servicio hosteado en una infraestructura con altos niveles de seguridad y calidad global certificada. Aplicando las prácticas de Osinergmin en temas referentes a seguridad de la información.

La aplicación debe tener un certificado indicando que la solución ha pasado por un Ethical Hacking, cumpliendo con las políticas de seguridad que Osinergmin exige. Osinergmin también podrá realizar el análisis de vulnerabilidad del producto implantado o integrado las veces que considere necesaria en cumplimiento de su política de seguridad.

- ✓ La información se deberá almacenar mientras el servicio esté vigente.

#### A.1.8.2. WHATSAPP EMPRESARIAL

Desarrollo del servicio WhatsApp empresarial como un canal más de comunicación con el ciudadano. El Contratista debe gestionar el alta del número de WhatsApp ante Facebook Inc de corresponder. Osinergmin cuenta con su cuenta de Facebook debidamente verificada. Actualmente Osinergmin cuenta con un número de WhatsApp Empresarial (961 777 777) en operación y se espera que este mismo número continúe vigente para este nuevo servicio.

Características:

Uso de mensajería inteligente, mensajes de bienvenida, respuestas rápidas, preguntas frecuentes, mensajes de ausencia cuando se encuentre ocupado.

Se debe configurar el canal y consignar el perfil, el mismo que deberá contener datos de Osinergmin, descripción, correo, dirección física y URL del sitio WEB, así como información que sea relevante en este canal.

Debe permitir texto, archivos Office 2007 en adelante, soportar direcciones URL, símbolos, imágenes, integraciones, plantillas, audios, videos, descargas, firma de Osinergmin y otros que permitan un mejor uso de la solución. Sin restricción alguna por el tipo y un tamaño máximo del adjunto de hasta 2GB.

Este canal deberá permitir implementar el ChatBot señalado en el literal **15.1.8.1**.

Entrega de reportes diferenciados (Bot y asesor) y estadísticas para un mejor control (información actualizada por día/mes/año). Asimismo, el reporte de la interacción con el ciudadano si debe ser completo, es decir la atención inicial con el Bot y la atención que brindó el asesor.

Considerar cinco mil (3,000) atenciones por mes, por cada canal.

El contratista debe coordinar con el bróker la continuidad del alta.

#### A.1.9. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

Para una correcta supervisión del servicio el Contratista debe contar con lo siguiente:

**Sistema Asesor – utilizado por el Asesor Telefónico:** El asesor debe visualizar dentro de su sistema de conexión de logueo para contestar una llamada telefónica la siguiente información mínima:

- ✓ ID del nombre del asesor.
- ✓ Anexo.
- ✓ N° telefónico del ciudadano.
- ✓ DNI del ciudadano.
- ✓ Línea de ingreso (2193410, 0800-41800 o 1840).
- ✓ Opción que marcó el ciudadano en el IVR (Idioma, protección de datos, sector: Hidrocarburos, Electricidad, Gas Natural o Minería, resultados de cada pregunta de la encuesta, así como nuevos datos que se implementen en el IVR). Entre los datos se debe resaltar la opción que marcó el ciudadano, para mejor identificación.
- ✓ Tipificación y selección de carta de servicio correspondiente de aplicar.
- ✓ Estado actual (Libre, Pausado, Atendiendo).
- ✓ Tipo de pausa (SS.HH., refrigerio, feedback, coaching, incidencias, otros).
- ✓ Tiempo de conversación.
- ✓ Tiempo promedio de atención.
- ✓ Tiempo de pausa.
- ✓ Tipo de llamadas: Llamada IN, llamada OUT.
- ✓ Devolución de llamadas, transferencias, conferencias con más de tres (3) personas, deben consignar la respectiva grabación en un solo archivo (la grabación debe estar completa, así una de las personas abandone la llamada).

- ✓ Tiempo de espera del ciudadano (inicia desde que marcó la opción del IVR y finaliza cuando el asesor contesta la llamada).
- ✓ Tiempo en hold.
- ✓ N° Llamada en espera.
- ✓ Tareas asignadas ante recuperación de abandono.
- ✓ La herramienta debe grabar el audio y la pantalla de la atención brindada por el asesor, con la finalidad de poder realizar un monitoreo adecuado por parte del área de calidad y formación. Las grabaciones de audio y de pantalla son del total de atenciones, durante el tiempo total que dure la atención. La herramienta debe permitir que el formulario de evaluación pueda abrirse en paralelo a la escucha que se realiza, para que se consignen las observaciones encontradas durante la atención. Si durante la atención el monitor detecta una orientación incorrecta enviará un mensaje de alerta al asesor a través de la misma herramienta.
- ✓ El sistema debe devolver al ciudadano el número de posición en la cola de llamadas, el número de posición en la que se encuentra su llamada (ejemplo: usted es la posición 14, significa que existen 13 llamadas en espera para ser atendidas).
- ✓ El sistema debe permitir colocar el departamento desde donde nos llama el ciudadano para los filtros correspondientes.

Asimismo, debe tener la opción configurada para realizar llamadas salientes, cerrar desconexión y pausar.

El sistema debe permitir la devolución de llamadas automáticas dentro del horario establecido (lunes a sábado de 8:00am a 7:00pm) y derivar al asesor disponible para la atención correspondiente. El sistema debe detectar si una llamada fue abandonada y lo asigna a cualquier asesor disponible para la atención.

Adicionalmente, se realizará la devolución de llamadas automáticas en los siguientes casos:

- Cuando el ciudadano llegó a marcar la opción para ser atendido por el asesor y no se concretó.
- Tener un feedback de la encuesta de satisfacción.
- Encuestas por cartas de servicio.
- Campañas con bases de datos programadas para contestación automática y autogestión con la locución del IVR. Ejemplo, se realiza la devolución de llamada y a través de una locución IVR se puede consultar si llegó a ser atendido (esto debido a que hay ciudadanos que llaman varias veces y se le realiza devolución automática en varias oportunidades, cuando este ya fue atendido en una de sus llamadas) *“Estimado ciudadano verificamos en nuestro sistema de Osinergmin que tenemos una llamada perdida de este número, por favor nos confirma si llegó a ser atendido por uno de nuestros asesores, marque 1 si fue atendido y 2 para transferirlo con un asesor disponible”*.

El asesor telefónico contestará la llamada y será detectada en el aplicativo como “Llamada abandonada”, además de visualizarse el sector (Hidrocarburos, Electricidad, Gas Natural, Minería o agente), fecha y hora de abandono, teléfono y opciones marcadas del IVR. Si el ciudadano llamó por segunda vez y este fue atendido anteriormente, se codificará en el aplicativo como “devolución de llamada abandonada 2”. La devolución de llamada se realizará usando el protocolo establecido y máximo por 2 días, plazo que podrá incrementarse a solicitud de Osinergmin.

Se precisa que el sistema asesor debe integrarse al nuevo sistema de gestión documentaria disponible de corresponder.

**Sistema de Grabaciones de llamadas:** La grabación debe incluir toda la conversación con el ciudadano, transferencias al especialista ante consultas, Hold. La grabación debe ser en un solo audio donde se evidencie la interacción de todos los que intervienen en la atención, inclusive si las llamadas son transferidas al supervisor, monitor u otro asesor con mayor experiencia. Las transferencias se realizarán tanto a especialistas con anexo interno como a números externos (fijo local o celular). No deben existir grabaciones con el inicio cortado. Toda la interacción: asesor, ciudadano, especialista, supervisor y otro, debe estar en una sola grabación, que deberá de estar codificado con el número de

registro de la plataforma de Osinergmin- asesor (ejemplo 500 – Juan Perez) su incumplimiento genera penalidad de acuerdo al numeral 5 del cuadro “otras penalidades”.

El supervisor debe de visualizar como mínimo filtros de búsqueda por operador, número de DNI del ciudadano, nombre del ciudadano, fecha, intervalo de horas, número telefónico, tiempo de duración, tipo de llamada, Sector IN, OUT.

La información deberá ser paginada con la opción de listar el filtro, a su vez debe tener la opción de descargar el audio de la conversación, así como la opción de abrir y guardar (una vez finalizada la llamada el supervisor debe poder descargar la grabación de inmediato).

Dichas grabaciones deberán ser enviadas mensualmente a Osinergmin en medio digital (CD, DVD, Discos externos), en formato mp3 y en la carpeta compartida destinada para tal fin. De requerir Osinergmin alguna grabación antes de culminar dicho periodo, se la solicitará al Contratista y este deberá remitirla en un plazo no mayor a dos (2) horas.

Para la estructura ID se deberá especificar un formato en coordinación con la División de Supervisión Regional del Osinergmin.

**Sistema de Monitoreo en Línea:** El sistema deberá permitir al supervisor el monitoreo de escucha en línea y ver la pantalla de computadora del asesor que está monitoreando, para verificar el cumplimiento del proceso de atención establecido, asegurando los estándares de calidad.

**Resguardo de la información:** El tiempo de almacenamiento de las grabaciones deberá ser de mínimo veinticuatro (24) meses, posteriores a la culminación del servicio, durante el cual deberá estar disponible en el sistema. El Contratista debe entregar un backup de las grabaciones al final del servicio conjuntamente con el último entregable.

**Sistema Supervisor de Asesores:** Dicho sistema debe ser a nivel de control del Supervisor y debe permitir el control del detalle de los asesores desde la conexión de ingreso y salida, detalle por cada llamada activa, resumen de llamadas atendidas, abandonadas, en espera, retiradas, detalle del estado de los asesores según tipo de pausa, detalle de la opción que marcó el ciudadano, control de las prioridades de los asesores en atender a un ciudadano según la opción del IVR elegido, entre otros detalles, que mejore el control de los asesores. El sistema tendrá la opción de enviar mensajes de alerta a los asesores ante cualquier circunstancia.

**Sistema de evaluación de la calidad de la atención telefónica:**

**Sistema que permita medir como mínimo el cumplimiento de los siguientes criterios:**

- ✓ Protocolo de atención.
- ✓ Amabilidad, cordialidad y respeto.
- ✓ Comunicación verbal.
- ✓ Claridad de la orientación.
- ✓ Personalización de la atención.
- ✓ Rapidez en brindar la respuesta.
- ✓ Procedimientos de atención.
- ✓ Tipificación y registro de la consulta.
- ✓ Tiempos en silencio.
- ✓ Otros que se definan en el ejercicio del servicio.

El sistema deberá emitir el resultado final de la evaluación por llamada según los porcentajes asignados para cada criterio, detallando el registro de las observaciones identificadas por el supervisor. Asimismo, se emitirán reportes de los resultados obtenidos por cada asesor.

**Módulo de reportes:** El sistema debe permitir seleccionar como mínimo el día/mes/año y horas de inicio y fin del reporte con una vista previa, reiniciar, guardar reporte de la vista previa. Asimismo, debe tener la opción de elegir el tipo de módulo de reporte mínimo:



#### **Reporte de Control de Asistencia:**

Se tomarán en cuenta las asistencias de acuerdo a las horas de conexión del asesor telefónico.

El Contratista a través del supervisor controlará cuando el asesor se loguee al sistema (primer logueo y setearse en el modo preparado/ready según corresponda) y al momento de desconectarse (último logueo), dicha información permitirá gestionar un manejo de control de asistencia (nombre del asesor, anexo, fecha, tiempo de conexión, tiempo de desconexión, tiempo de pausa, tipo de pausa, número de llamadas atendidas). La información se debe mostrar en un reporte que debe ser proporcionado por el aplicativo que el Contratista considere para dicho control.

#### **Reporte de la Recuperación de Abandono:**

El supervisor debe de visualizar un reporte donde se detalle la hora de asignación de la tarea, hora de recuperación del abandono, y que llamadas no fueron recuperadas con todos los detalles antes mencionados.

#### **Reporte Control de Tiempos – Resumen:**

El sistema debe permitir seleccionar el día/mes/año y hora de inicio y fin del reporte resumen.

Reporte de actividad del asesor.

Reporte de análisis del asesor, logueo, hablado, disponible, pausado.

Reporte del resumen de las llamadas presentadas, atendidas, abandonadas, salientes, entrantes directas, entrantes transferidas, locales realizadas, locales recibidas, nacionales recibidas.

Reportes del nivel de atención.

Reporte de colas.

Reporte de recuperación de abandono.

#### **Reporte Detallado de las Llamadas:**

El sistema debe permitir seleccionar el día/mes/año y hora de inicio y fin del reporte.

El sistema deberá mostrar la siguiente información mínima: fecha de atención, hora de inicio de atención, hora de fin de atención, nombre del asesor, número telefónico del ciudadano, DNI del ciudadano, tiempo de atención, tiempo de espera, tiempo en silencio, tiempo de timbre (desde que ingresa al asesor hasta ser levantada la llamada), estado (atendido, no atendido), canal de ingreso (Ejem. 0800-IVR-Transferida de la central, recuperación de abandono), nombre de opción marcada (idioma, protección de datos, sector: Hidrocarburos, Electricidad, Gas Natural o Minería, resultados de cada pregunta de la encuesta, así como nuevos datos que se implementen en el IVR).

#### **Resultados:**

- ✓ N° Llamadas atendidas.
- ✓ N° Llamadas abandonadas.
- ✓ N° Llamadas con recuperación de abandono.
- ✓ Promedio de tiempo de atención.
- ✓ Promedio de hold.
- ✓ Promedio de tiempo de espera de llamadas atendidas.
- ✓ Promedio de tiempo de espera de llamadas abandonadas.
- ✓ N° de llamadas atendidas <= NN segundos de espera.
- ✓ N° de llamadas atendidas > NN segundos de espera.
- ✓ % de llamadas atendidas <= NN segundos de espera.
- ✓ % de llamadas atendidas > NN segundos de espera.
- ✓ % de llamadas abandonadas.
- ✓ % de llamadas con recuperación de abandono.
- ✓ N° de llamadas ingresadas según opción del IVR.

**Nota:** NN (valor referencial de 15 segundos) segundos en espera es un valor. Sin embargo, el sistema debe permitir obtener reportes para cualquier valor que determine Osinergmin.

#### **Detallado de las Llamadas por Asesor:**



Deberá de contener la siguiente información mínima: nombre del asesor, hora total de conexión, hora total de preparado/ready, hora total de no preparado/no ready, promedios, llamadas atendidas, llamadas salientes, transferencias contestadas, hora total de pausa, promedio de pausa, promedio de conversación, total de conversación, tiempo de hold, tiempo de timbre antes de levantar la llamada del ciudadano, tiempo de espera, satisfacción por asesor, codificación de cartas de servicio y otros que se considere necesario.

#### **Reportes Gráficos de análisis del mes por días, horas:**

Regla general: todos los reportes serán generados bajo dos (2) formatos mínimos predefinidos: Excel y Gráficos.

#### **Reportes de resultados:**

El sistema debe permitir obtener los siguientes reportes:

- ✓ Fecha y hora en que se realizaron las encuestas.
- ✓ Reporte con el nombre del asesor que brindó la atención.
- ✓ Reporte por número de encuestas realizadas y no realizadas.
- ✓ Reporte por preguntas.
- ✓ Reporte por opción de respuesta marcada.

Nota: se requerirá información mensual, semanal y horaria acerca de contactos recibidos por el canal telefónico, correo electrónico y redes sociales (por tipo de red), así como llamadas de salida. La información será a necesidad de Osinergmin.

### **A.1.10. ENCUESTAS**

#### **Encuestas y/o cuestionarios:**

Considerar que culminada la orientación se realizará encuestas que consistirán en tres (3) o cuatro (4) preguntas, con un máximo de cinco (5) opciones de respuestas. La ejecución de las mismas dependerá de la necesidad del ciudadano. Adicionalmente, considerar las modificaciones del script del IVR y la grabación de audios, necesarios de acuerdo a la necesidad de Osinergmin.

Las consultas que ingresan al buzón de voz deben grabarse y guardarse en una base de datos.

La configuración del script será a necesidad de Osinergmin, por ejemplo: se requiere que a partir de las 18:01 hasta las 08:29 se encuentre activado el buzón de voz para llamadas en quechua y aimara.

Dicho servicio debe estar configurado para las líneas: 219-3410, 0800-41800, 1840 y otras líneas que Osinergmin hubiera implementado.

El formato de encuesta se debe adaptar y aplicar en ambos canales: telefónico y virtual.

#### **Ejemplo de posible encuesta para el canal telefónico:**

A continuación, por favor evalúe nuestro servicio y al asesor que lo atendió respondiendo las siguientes preguntas.

Marque en su teclado, con la escala del uno (1) al cinco (5), donde uno (1) es muy malo y cinco (5) es muy bueno:

¿Cómo calificaría el trato y amabilidad recibido por nuestro asesor?

¿La información que se le brindó fue clara y comprensible?

¿Como calificaría el tiempo que esperó para ser atendido por nuestro asesor?

Marque en su teclado, con la escala del cero (0) al diez (10), donde cero (0) es nada probable y diez (10) es muy probable:

En una escala del 0 al 10, ¿qué tan probable es que recomiende el servicio brindado por Osinergmin a amigos o familiares?

Finalmente, por favor responda la siguiente pregunta abierta:

Usted ¿En qué considera que podemos mejorar nuestro servicio?

Se deberá considerar una pregunta abierta, realizar las transcripciones respectivas e incluir las oportunidades de mejora como parte del informe/entregable mensual. Las transcripciones automatizadas deben ser de la totalidad de las encuestas.

Para la aplicación de la encuesta y el buzón de voz, se debe considerar las grabaciones de voces interactivas para cada uno de los casos, el texto de cada grabación será proporcionado por Osinergmin. El Contratista deberá enviar 10 fondos musicales profesionales y una terna de 3 voces profesionales para que Osinergmin realice la selección y el Contratista proceda con la grabación del audio respectivo (grabación en estudio profesional). Las modificaciones de Encuesta serán a necesidad de Osinergmin. De presentarse una insatisfacción en alguna de las preguntas de la encuesta, se realizará una llamada por parte del supervisor o monitor a fin de recabar detalles de la insatisfacción y según corresponda registrar una reclamación o derivar a una instancia superior. Los detalles de esta llamada deben ser enviados al encargado del área usuaria a fin de poder realizar la retroalimentación o realizar las medidas correctivas de corresponder.

#### **IVR**

La implementación del IVR inicial se realizará en la etapa pre operativa y como máximo a los setenta (70) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato, para ello el Contratista deberá presentar la propuesta de IVR con los cambios que Osinergmin requiere (incluyendo el tiempo de duración en segundos por cada locución), así como una terna de tres (3) voces profesionales y diez (10) fondos musicales profesionales, para que Osinergmin realice la selección y se proceda a realizar la grabación en estudio de grabación profesional. El tiempo de atención de esta solicitud una vez aprobadas las voces no deberá ser mayor a tres (3) días calendario.

La modificación del IVR y grabación de audios necesarios serán a solicitud y necesidad de Osinergmin, en cualquier momento de la ejecución del servicio y deberán cumplir con los requerimientos y plazos señalados en el párrafo anterior.

El árbol de IVR debe incluirse en castellano, quechua y aimara, así como las grabaciones respectivas.

Las encuestas se aplicarán al universo total de llamadas de los ciudadanos, información que deberá ser incluida en el entregable mensual. Reporte detallado, forma de tabulación y gráficas por atributo.

### **A.1.11. ACTIVIDADES RELACIONADAS A LOS SISTEMAS OPERATIVOS**

#### **A.1.11.1. PLAN DE CONTINGENCIA**

EL CONTRATISTA deberá elaborar y ejecutar un Plan de Contingencia que permita restablecer el servicio en un plazo máximo de treinta (30) minutos cada vez que ocurran incidencias que interrumpan el buen funcionamiento de los sistemas. El plazo máximo de treinta (30) minutos solo aplica para los servidores que son de propiedad del Contratista.

El Contratista deberá presentar su plan de contingencia de acuerdo a lo establecido en las bases, el plazo de presentación será como máximo a los ochenta (80) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato. Este plan será aprobado por la División de Supervisión Regional en coordinación con la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información de Osinergmin máximo a los siete (7) días calendario luego de recibido el plan de contingencia, de existir observaciones se otorgará un plazo de dos (2) días calendario para subsanarlas.

La prueba mensual de contingencia para probar la funcionalidad y aplicabilidad del mismo se realizará el último día hábil del mes, podrá modificarse la fecha previa coordinación entre el Contratista, la División de Supervisión Regional y la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información de Osinergmin. El acta formará parte del entregable.

El incumplimiento en la presentación genera penalidad de acuerdo al numeral 4 del cuadro "otras penalidades".

Asimismo, el Contratista deberá implementar un sistema de alerta de caídas del servicio. En la etapa preoperativa se indicará a quienes deben ser comunicadas estas alertas por parte de Osinergmin, asimismo del lado del Contratista las alertas les deben llegar a los supervisores, monitores y otro

personal que sea necesario. El numeral 6 del cuadro “otras penalidades” establece penalidad cuando se reportan caídas que no son identificadas por este sistema.

## **ANEXO A: SILLA ERGONÓMICA**

### **Características Generales:**

- La silla debe permitir libertad de movimiento. Debe tener ajustes que serán accionados desde la posición normal de sentado
- El respaldo de la silla debe ser regulable en altura y ángulo de inclinación. Su forma debe ser anatómica, adaptada al cuerpo para proteger la región lumbar.
- La altura del asiento de la silla debe ser regulable.
- Los reposa brazos son para dar apoyo y descanso a los hombros y a los brazos, aunque su función principal es facilitar los cambios de posturas y las acciones de sentarse y levantarse de la silla. Ser regulables en altura.
- Las sillas de trabajo deberán tener un tapiz redondeado para evitar la compresión mecánica del muslo.
- El material de revestimiento de la silla que sea de tejido transpirable y flexible y que tenga un acolchamiento de 20 mm de espesor como mínimo. Evitar los materiales deslizantes.
- La silla de trabajo debe tener al menos 5 ruedas para proporcionar una estabilidad adecuada.

### **Diseño/mecanismo:**

- Sistema para adelantar y retroceder el asiento. Asiento y respaldo reclinable
- Respaldo anatómico.
- Sistema reclinable con regulador lumbar auto ajustable.
- Respaldo ajustable de acuerdo a la necesidad del usuario de forma manual.
- Respaldo con diseño anatómico y ergonómico.
- Material de alta resistencia.
- Brazos con sistema de regulación de altura, unido al asiento.
- Silla regulable de altura.
- Capacidad de 150 kg de resistencia.
- Asiento anatómico.
- Base de tipo estrella de doble rueda para mayor estabilidad.

### **Asiento:**

- Debe ser de alta resistencia.
- Los reposa brazos tipo T con regulación, tienen que salir del asiento, no del espaldar.
- Capacidad de ajustar en altura y dirección
- Respaldo semi-rígido como soporte lumbar.
- Reclinable
- Diseño de respaldo con regulación de inclinación hacia atrás máxima de 15°, en caso que no tenga perilla de autorregulación.
- Permitir el arco natural en la zona lumbar
- Mantener la espalda recta, sentándose lo más atrás posible de la silla y apoyando la columna en el respaldo.

### **Tapiz/espuma.**

- Resistente al rompimiento, al deslizamiento de costura y solidez de color, repelente al agua y de alta resistencia al rasgado. Material transpirable

- Espuma de alta densidad y resistencia que no se deforme con el tiempo, y con un espesor que garantice el permanente y adecuado soporte del cuerpo.

**Ejemplo:**



ANEXO B: EQUIPO MULTIFUNCIONAL

Un (1) equipo multifuncional, nuevo, de primer uso y exclusivo.

Característica	Descripción
Función	Escaneo B/N y a color. Copiado B/N y a Color. Impresión a color.
Tecnología de impresión	Láser Monocromo y color.
Resolución de impresión	1200 x 1200 dpi. 600 x 600 dpi.
Pantalla	Pantalla táctil a color.
Red Ethernet	Si.
USB Directo	Si.
Procesador	300 - 600 MHz.
Memoria mínima	128 MB.
Impresión dúplex (2 caras)	Dúplex integrado.
Tamaños de Papel Soportados	A4, A3, Carta, Oficio
Tipos de Papel Soportados	Cartulina, Sobres, Etiquetas de papel, Papel normal.
Capacidad de Entrada de Papel, Estándar: Hasta	150 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Capacidad de Entrada de Papel, Máxima: Hasta	500 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Capacidad de Salida del Papel, Estándar: Hasta	100 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Capacidad de Salida de Papel, Máxima: Hasta	150 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Sistemas Operativos Soportados	Microsoft Windows 10 o superior.
Protocolo de Soporte de Red	TCP/IP, IPX/SPX, TCP/IP IPv6, TCP, UDP

ANEXO C: TELÉFONOS IP CISCO


Treinta y ocho (38) equipos teléfonos IP Cisco con sus respectivos auriculares y Headset binaurales.

El Contratista deberá considerar las activaciones o licencias necesarias para el correcto funcionamiento y registro de los equipos telefónicos en la Central Cisco CUCM versión 12 o superior.

Característica	Descripción
Modelo	CISCO 7811 o superior.
Pantalla gráfica	A 384 x 106 pixeles.
Altavoz	Altavoz de dúplex completo permite una flexibilidad en la realización y recepción de llamadas.
Compatibilidad con auriculares	RJ9 interfaz para auriculares opcionales que permita a los usuarios disfrutar de opciones adicionales para el lugar y recibir llamadas.
Interfaz	Cambiar fácil desplazamiento a través de la información que se muestra.
Conmutador Ethernet	Conexión Ethernet 10/100 Base-T a través de dos puertos RJ-45, uno para la conexión LAN y el otro para conectar un dispositivo Ethernet aguas abajo, como un PC.
Número de líneas	1 línea.

ANEXO D: EQUIPOS AURICULARES O HEADPHONE

Cincuenta y ocho (58) equipos Auriculares o Headphone nuevos y de primer uso.

Característica	Descripción
Marca /Modelo	Auriculares Profesionales
Características	Cubren ambas orejas para proporcionar mayor precisión y concentración, bloqueando el ruido de fondo. Vinchas biaurales, de dos orejeras y ajustables. Conector QD (Quick Disconnect) Con tubo acústico. Micrófono flexible, con anulación de ruido superior para llamadas más nítidas y mayor fiabilidad. Soldaduras de aluminio con calidad aeronáutica. Construcción soldada con láser. Guías de posicionamiento visuales y táctiles. Cumple las normativas sobre ruido en el trabajo / OSHA
Imagen	

**NOTA:** El Contratista será el responsable de la reposición inmediata de equipos (auriculares, equipo de teléfono, PCs, equipo multifuncional) en caso de deterioro o desgaste por el uso.

ANEXO E: ADAPTADORES DE USB

Treinta y ocho (38) adaptadores de USB nuevos y de primer uso.

Características	Descripción
Marca /Modelo	Adaptador de USB Profesional.
Características	USB-A y USB-C en el mismo cable o conector. Cancelación superior de ruido y eco para conversaciones más claras. Control de llamada y desconexión rápida QD para mayor comodidad. Completa compatibilidad para cualquier Poly QD auriculares. Auricular inteligente que reconoce sintonización dinámicamente el rendimiento de audio en los auriculares. Control de volumen en línea. Tecla mute.
Imagen	



ANEXO F:

Equipos Ergonómicos (38):

Equipos Ergonómicos	Descripción
Elevador de monitor	<ul style="list-style-type: none"><li>Compatible para todo modelo y marca de monitor.</li><li>Material: De alta resistencia y estable.</li><li>Soporte por lo menos 30kg.</li><li>Con por lo menos 3 niveles de ajuste vertical de altura de visualización y de por lo menos 14 cm de ajuste vertical. Base antideslizante que proteja al equipo de arañazos y deslizamiento.</li><li>Con al menos 26cm de espacio de almacenamiento debajo para maximizar el espacio del escritorio.</li></ul> <p>Imagen referencial</p> 
Mousepad	<ul style="list-style-type: none"><li>Con almohadilla ergonómica de espuma antideslizante</li><li>Compatible con todo tipo y modelo de mouse.</li><li>Superficie fácil de limpiar</li><li>Material de cubierta: tela suave y duradera.</li><li>Material de relleno: espuma</li><li>Base antideslizante de goma y adhesiva.</li><li>Diseño ergonómico</li><li>Color: negro o azul oscuro.</li></ul> <p>Imagen referencial</p> 
Reposapiés:	<ul style="list-style-type: none"><li>Soporte para pies ajustable en altura e inclinación y antideslizante.</li><li>Dimensiones: entre 38 y 48 cm de ancho, entre 28 y 35 cm de largo a fin de que los pies queden totalmente apoyados en la superficie y no muy juntos el uno del otro.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura de alta calidad, duradero y resistente (principalmente de acero o metal o HIPS de alto impacto que permita una mayor resistencia y soporte al peso).</li><li>• Plataforma o superficie de apoyo de plástico resistente, de alto tránsito. Peso menor a 5 kg.</li><li>• Que permita controlar el nivel de inclinación.</li><li>• Regulable en inclinación, el ajuste de ángulo de inclinación va de al menos 20° en ambos sentidos (+20° - 20°).</li><li>• Altura mínima de 9.5 cm. Base antideslizante que adhiere el reposapiés con firmeza al suelo</li></ul> <p>Imagen referencial</p> 
<b>Cojín Lumbar:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hecho en espuma durable con forma ergonómica.</li><li>• Funda y forro lavable.</li><li>• Permita la curvatura ideal en las vértebras lumbares</li><li>• Correas de sujeción rígidas y medidas de acuerdo a las sillas ergonómicas.</li><li>• Para uso en sillas de Oficina.</li></ul> <p>Imagen referencial</p> 

## B. DEL PERSONAL

### B.1. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PERSONAL CLAVE

#### **SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)**

##### **Formación Académica:**

Titulado en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, marketing, relaciones industriales, recursos humanos, sociología, psicología o ingenierías.

##### **Acreditación:**

El título profesional requerido será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

En caso el título profesional requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.

##### **Actividades**

- ✓ Se reportan al supervisor del servicio de Osinergmin.
- ✓ Llevar el control de la asistencia del personal el cual deberá ser reportado diariamente al inicio de la jornada.
- ✓ Reportar directamente todo lo relacionado al servicio y/o cualquier eventualidad.
- ✓ Verificar diariamente los reportes de la plataforma multicanal efectuando el análisis de los resultados y comunicando las desviaciones.
- ✓ Elaborar el informe semanal, mensual, trimestral y anual, de acuerdo a la estructura requerida.
- ✓ Efectuar la verificación y seguimiento a las orientaciones registradas en la plataforma multicanal, correspondientes al canal telefónico y virtual, así como los trámites gestionados en este canal.
- ✓ Verificación de las acciones referentes al levantamiento de las observaciones y SACP.
- ✓ Participar de las capacitaciones y efectuar la retroalimentación al personal del servicio.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Cumplir con lo establecido en los siguientes documentos: procedimiento gestión de actividades a los grupos de interés, procedimiento gestión de atención de requerimientos en energía y minería, procedimiento atención de reclamaciones de los servicios brindados por Osinergmin, cartas de servicios, manual de mejora de atención al ciudadano, procedimientos relacionados y otros documentos que en el desarrollo del servicio implemente Osinergmin.
- ✓ Establecer estrategias para la mejora del servicio.
- ✓ Los supervisores serán asignados en turnos rotativos, de acuerdo a la necesidad que determine Osinergmin.

##### **Experiencia\*:**

Experiencia mínima de 2 años en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía, gas natural, minería, hidrocarburos, transporte o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de

energía y/o derechos de protección al consumidor; como supervisor, coordinador o monitor de Call Center.

\*independientemente de la fecha de egreso o grado académico o título profesional.

**Capacitación:**

- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía.

**Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de constancias o certificados, según corresponda

**B.2. OTRO PERSONAL (No clave)**

**MONITOR Y CAPACITADOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)**

**Formación Académica:**

Titulado en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, marketing, relaciones industriales, recursos humanos, sociología, psicología o ingenierías.

**Acreditación:**

Copia simple del título profesional a fin de acreditar la formación académica requerida.

En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo, y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.

**Actividades**

- ✓ Monitorear llamadas para garantizar la calidad en la prestación del servicio telefónico y las atenciones virtuales.
- ✓ Identificar las desviaciones con respecto a los criterios de calidad y de acuerdo al procedimiento de atención al ciudadano.
- ✓ Retroalimentar a los asesores de acuerdo a los resultados obtenidos de las desviaciones identificadas y de los informes de gestión del proceso de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Capacitar al personal sobre los criterios de calidad de la atención al ciudadano para el cumplimiento de los indicadores de calidad.
- ✓ Evaluar las encuestas en línea.
- ✓ Informar los resultados de la calidad del servicio y propuestas de mejora en base a desviaciones detectadas.

**Experiencia\*:**

Experiencia mínima de 1 año en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía, gas natural, minería, hidrocarburos, transporte o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de energía y/o derechos de protección al consumidor; en los canales de atención telefónica, de manera presencial o virtual, como capacitador y/o monitor de calidad en call center.

\*independientemente de la fecha de egreso o grado académico o título profesional.

**Acreditación:**

La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

**Capacitación:**

- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía.

**ASESOR TELEFÓNICO VIRTUAL**

(20) Asesores telefónico virtual castellano.

(4) Asesores telefónico virtual bilingüe castellano quechua. El idioma quechua debe ser lengua materna acreditable con declaración jurada o nivel avanzado acreditado con el certificado correspondiente.

(4) Asesores telefónico virtual bilingüe castellano aimara. El idioma aimara debe ser lengua materna acreditable con declaración jurada o nivel avanzado acreditado con el certificado correspondiente.

(4) Asesores telefónico virtual intérprete de lengua de señas peruana. Nivel avanzado, acreditado por la Asociación de Sordos, Conadis, similar o centro de educación superior.

**Formación Académica:**

Bachiller en las carreras de comunicación, periodismo, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, marketing, relaciones industriales, recursos humanos, sociología, psicología, literatura, negocios internacionales o ingenierías.

**Acreditación:**

Copia simple del grado académico a fin de acreditar la formación académica requerida.

En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo, y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.

**Actividades:**

- ✓ Atender los requerimientos de consultas y trámites de los ciudadanos brindando orientación en el tema solicitado y responder de acuerdo a la información entregada por Osinergmin. Brindar servicio de orientación a los ciudadanos en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Registrar los datos del ciudadano y la información brindada en el sistema respectivo o de acuerdo a lo estipulado en los documentos de Osinergmin.
- ✓ Derivar consultas y requerimientos de mayor complejidad hacia niveles superiores o a los especialistas de cada área.
- ✓ Atención de orientación en relación a reclamaciones
- ✓ Trasladar los problemas de los ciudadanos a las instancias correspondientes.
- ✓ Realizar seguimiento a los problemas y requerimientos que no se puedan atender en el momento.
- ✓ Atención de consultas por el ChatWeb, ChatBot, WhatsApp, Redes Sociales, seguimiento back office, seguimiento a las apps, aplicación de encuestas, ingreso de documentos recibidos por el canal virtual.
- ✓ Revisión de documentos, presentaciones, audios, materiales y textos en idioma quechua y/o aimara.
- ✓ Reporta al Supervisor del servicio telefónico y virtual.

**Experiencia\*:**

Experiencia mínima de un (1) año en atención a usuarios/ciudadanos/clientes a través de atención telefónica, presencial y/o virtual, en temas de agua, energía, gas natural, minería, hidrocarburos, transporte, telecomunicaciones, regulación de servicios de energía o derechos de protección al consumidor.

\*independientemente de la fecha de egreso o grado académico o título profesional.

**Acreditación:**

La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

**Notas**

- Osinergmin tiene un periodo de 90 días calendario para evaluar que el personal esté cumpliendo con los requisitos mínimos en lo referido a la atención de las consultas y de estimarlo pertinente se podrá solicitar al contratista el cambio de personal.
- Precisar que en el periodo de prueba se observará el desenvolvimiento de los asesores. Asimismo, se verificará la aplicación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones frente a determinadas situaciones (problemas) que presente el ciudadano, en algunos casos de atención.

**B.3. CAPACITACIÓN**

El contratista debe realizar capacitaciones al personal asignado al servicio, de manera presencial, para ello debe presentar dentro de los primeros treinta (30) días calendario de la etapa operativa un cronograma de ejecución de capacitaciones.

A continuación, algunas consideraciones para el desarrollo de las capacitaciones:

- Debe ser brindada por centros de capacitación especializados (universidades, institutos o centros de capacitación que brinden capacitaciones a nivel técnico especializado).
- Tener una duración como mínimo de veinticuatro (24) horas por cada tema (horas de 60 minutos, no se considera la hora de refrigerio).
- Desarrollado de manera presencial.
- En horarios que no perjudiquen el servicio (días sábados, domingos o feriados, considerar break y almuerzo para los participantes, así como la correspondiente remuneración por ejecutarse fuera de horario).
- En dos grupos, con la finalidad de no perjudicar el servicio.
- Desarrollar un tema por cada semestre que dure el presente servicio, teniendo como fecha de realización el tercer mes de cada semestre.
- Los temas deberán ajustarse a la gestión que se realiza en el canal telefónico y virtual.
- Deberán enviar el temario y propuesta de tres (3) proveedores para la elección por parte de Osinergmin, como mínimo treinta (30) días antes de la fecha en que se realizará la capacitación y comunicar al personal quince (15) días antes de la realización del mismo.
- El Contratista remitirá los certificados de todas las capacitaciones que ha recibido el personal asignado al servicio en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, contados desde el día siguiente de culminada la capacitación, la no presentación de la acreditación conlleva a la aplicación de la penalidad establecida en el numeral 10 del cuadro "otras penalidades".

La asistencia de todo el personal es obligatoria, la inasistencia de algún personal genera penalidad de acuerdo al numeral 11 del cuadro "otras penalidades".

El incumplimiento de la realización de las capacitaciones genera penalidad de acuerdo al numeral 12 del cuadro "otras penalidades".

El cronograma de capacitaciones deberá contemplar algunos de los siguientes temas (pudiendo agruparse según la temática y duración), previa coordinación con Osinergmin:

- Derecho de la Energía.
- Especialización en el sector hidrocarburos: taller teórico práctico.
- Especialización en el sector electricidad: taller teórico práctico.
- Regulación de servicios públicos.
- Diseño y gestión de la experiencia del cliente.
- Calidad y cultura del servicio de atención al ciudadano.
- Estrategias y marketing de servicios.
- Negociaciones efectivas y manejo de conflictos.
- Gestión de canales digitales.
- Técnicas de comunicación oral, escrita y telefónica. Atención al ciudadano y reclamaciones. El manejo de emociones en la atención al ciudadano.
- Marketing telefónico orientado a servicios, guion de llamadas, gestión de llamadas, gestión de seguimiento y análisis de la gestión.
- Técnica de encuestas telefónicas en marketing de servicios.
- Capacitaciones referentes a los sistemas integrados de gestión (UNE 93200 “Cartas de servicio”, ISO 9001:2015, ISO 27001:2005). Cultura de calidad en el servicio enfocada en la ISO.
- Ortografía y redacción efectiva, lenguaje utilizado en el canal virtual y chat en línea.
- Comunicación asertiva y efectiva en la excelencia en la atención al cliente y manejo del tiempo.
- Desarrollo de habilidades blandas, los mismos que están referidos a reducir las resistencias y la preparación para el cambio en los procesos y mejoras tecnológicas a implementar.
- Capacitación referente a interculturalidad

**Nota:** Dependiendo de las necesidades de Osinergmin, los temas propuestos para las capacitaciones podrían modificarse, así como la malla del curso a dictarse, esto con la finalidad de que esté enfocado al servicio; lo que se informará al Contratista con la debida anticipación.

#### **B.4. OTRAS OBLIGACIONES ASOCIADAS AL PERSONAL**

El Contratista deberá cumplir con lo siguiente:

- a. El Contratista debe asignar a los supervisores y monitores capacitadores del servicio un equipo de telefonía móvil (nuevo y de primer uso), sistema operativo Android, memoria interna igual o superior a 256 GB, memoria RAM igual o superior a 8GB, con red privada, llamadas y servicios de datos ilimitado. Deberán estar instalados y configurados los sistemas de Osinergmin y cuentas de correo electrónico con la extensión del Contratista. Dicho equipo deberá estar operativo como máximo a los ochenta y cinco (85) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato. Verificar que el operador contratado tenga buena cobertura en la zona donde se ubica el local del Contratista.
- b. Todas las posiciones contratadas deberán contar con 02 cuentas de correo electrónico con la extensión de la empresa contratista (una para cada perfil: telefónico y virtual). Dichas cuentas deberán estar activas como máximo a los ochenta y cinco (85) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato. En el caso de la incorporación de nuevo personal deberán contar con cuentas activas antes de su incorporación. El incumplimiento genera penalidad según el numeral 2 del cuadro “otras penalidades”.
- c. Los costos directos e indirectos que se incurren para la prestación del servicio, son de exclusiva responsabilidad y competencia del Contratista, debiendo afrontar los gastos en: sueldos, gratificaciones, beneficios sociales, CTS, Impuesto a la Renta, vacaciones, IGV, pago oportuno de AFP, ESSALUD, y cualquier otra obligación tributaria, impuesto o beneficio creado de acuerdo a Ley.
- d. Considerar asignación de movilidad para el personal asignado en el rango de 9:00pm a 7:00am y cuando lo amerite el servicio.

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 47,939,644.54 (Cuarenta y siete millones novecientos treinta y nueve mil seiscientos cuarenta y cuatro con 54/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas, que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares a los siguientes: Administración de personal en el rubro de outsourcing en canales de atención (telefónico, virtual, presencial o móvil) y/o servicio de atención al cliente como canales de atención, servicios de Contact Center, Call Center, Help Desk y Mesa de Ayuda.

Acreditación:

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, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones<sup>14</sup>.

**Importante**

El presente requerimiento no se encuentra definido en una Ficha de Homologación, en el Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco o en el listado de bienes y servicios comunes.

**Importante**

<sup>14</sup> Se precisa que se aceptará como documento que acredite la cancelación del comprobante de pago, copia del contrato por el cual el postor transfirió el derecho de cobrar el referido comprobante de pago al Banco o Fondo de Inversión, adjuntando copia de la constancia o certificado emitido por el mismo Banco o Fondo de Inversión, donde se acredite que éste logró cobrar el monto del citado comprobante de pago



*Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el comité de selección incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:*

### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Un equipo multifuncional a colores (escáner, impresora y fotocopidora), ver características técnicas mínimas en el Anexo B.</li> <li>✓ Treinta y ocho (38) Equipos telefónicos IP CISCO con sus respectivos auriculares y Headset binaurales, ver características técnicas mínimas en el Anexo C. EL CONTRATISTA deberá incluir todas las activaciones o licencias necesarias para el correcto registro de los teléfonos IP en la central telefónica de Osinergmin Cisco CUCM versión 12 (los equipos están estandarizados con la Resolución N° 127-2018-OS/PRES). El Contratista será el único responsable de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos telefónicos IP Cisco, así como de su correspondiente soporte y RMA de ser el caso, por el tiempo de servicio. Asimismo, deberá considerar las activaciones o licencias necesarias para el correcto funcionamiento y registro de los equipos telefónicos en la Central Cisco CUCM versión 12 o superior de Osinergmin.</li> <li>✓ Dos (2) TV QLED de 70" para visualizar encolamientos y niveles de servicio en plataforma, así como noticias de actualidad del sector energía (denuncias, explosiones, accidentes, emergencias), con señal de cable de canales de noticias nacionales en señal abierta y cerrada. Las características son: resolución 3840x2160, QLED, Conexión Bluetooth, WIFI, entradas USB. Se debe asignar una PC adicional para el funcionamiento del sistema de colas de estos TV.</li> <li>✓ Cincuenta y ocho (58) Auriculares o Headphone (38 para las posiciones señaladas en el numeral 7.3 y 20 para entrenamiento), ver características técnicas mínimas en el Anexo D. El cambio por deterioro debe ser inmediato, considerar el stock necesario.</li> <li>✓ Treinta y ocho (38) adaptadores de USB, ver características técnicas mínimas en el Anexo E. el cambio por deterioro debe ser inmediato, considerar el stock necesario.</li> <li>✓ Veinte (20) cables para auricular QD para entrenamiento tipo "Y".</li> <li>✓ Treinta y ocho (38) PCs, las cuales deberán contar con las siguientes características mínimas: Intel Core i5, 12va generación o superior, 3.0 GHz de velocidad o superior con 16.0 GB de memoria RAM o superior, con tarjeta de red 10/100/1000 Mbps o superior, y Disco Duro de 1 TB SSD o superior, puerto USB 2.0 o superior.</li> </ul> <p>Monitor de 27 pulgadas Widescreen (16:9) y resolución 1600x900, teclado USB con ergonómico multimedia, mouse USB con scroll, ergonómico y óptico, webcam HD. Sistema Operativo Windows 10 profesional o superior, Adobe Acrobat, herramientas ofimáticas, antivirus o solución de EDR licenciado.</p> <p>Adicionalmente El Contratista debe garantizar que cuentan con licencias CAL de Windows para todos los usuarios o dispositivos con acceso a un servidor. Las licencias CAL debe estar a nombre de Osinergmin.</p> <p>Las PCs deberán contar con el Software Operativo, antivirus o solución de EDR, Herramientas Ofimáticas (compatibles con las de Osinergmin que es Microsoft Office Profesional 2016 o superior), Adobe Acrobat que permita visualizar archivos de tipo PDF, Power BI Pro, Bizagi, Outlook y otras herramientas para la ejecución de las actividades del servicio, los cuales serán suministrados por El Contratista sin costo alguno para Osinergmin. Deben incluir licencias de Office 365 (Producto estandarizado según Resolución N° 50-2020-OS/PRES) para cada posición, las cuales deben estar a nombre de Osinergmin.</p> <p>Se debe tener en cuenta que los monitores capacitadores y supervisores deberán tener la licencia de Power BI Pro (6 licencias). Esta licencia debe estar a nombre de Osinergmin durante el periodo que dura el servicio. De igual forma estas posiciones deberán tener instalado BizAgi Modeler con la licencia respectiva (6 licencias), la licencia debe estar a nombre de Osinergmin durante el tiempo que dure el servicio.</p> <p>Los equipos de El Contratista deben estar configurados acorde a la política de seguridad de la información vigente de Osinergmin: Antivirus o solución de EDR y antimalware, S.O. correctamente registrado y actualizado con política de bloqueo (15</p>

	<p>min), así como las herramientas de ofimática. No estará permitido el uso de “craqueadores” o generadores de clave y software de dudosa procedencia.</p> <p>Osinergrmin realizará revisiones periódicas de aseguramiento del cumplimiento de los aspectos de seguridad durante el desarrollo del servicio (presencial/remota). El plan y cronograma de revisión se presentará al postor durante la etapa pre operativa u operativa.</p> <p>✓ Treinta y ocho (38) reposa muñecas para mouse, ver características en el Anexo F.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Importante</b></p> <p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p> </div>
<b>B.2</b>	<b>INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Un ambiente con un área mínima de 230 metros cuadrados asignados en exclusividad para la ejecución del servicio. Debe estar ubicado en distritos aledaños a las sedes de Osinergrmin de Magdalena y/o Miraflores (Magdalena, San Miguel, Jesús María, San Isidro, San Borja, Lince, Miraflores, Surco, Barranco, Chorrillos, Surquillo o Pueblo Libre), para lo cual, se deberá indicar la dirección del local donde se desarrollará el servicio.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Importante</b></p> <p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p> </div>
<b>B.3</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>B.3.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><b>SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Titulado en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, marketing, relaciones industriales, recursos humanos, sociología, psicología o ingenierías.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El TÍTULO PROFESIONAL será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <a href="https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/">https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso el TÍTULO PROFESIONAL no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> <p><u>NOTA:</u></p> <p>En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma</p>

	respectivo y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.
<b>B.3.2</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>
	<p><b>SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.</li> <li>✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía.</li> <li>✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales.</li> <li>✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias o certificados, según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b></p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
<b>B.4</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>

**SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)**

Requisitos:

Experiencia mínima de 2 años en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía, gas natural, minería, hidrocarburos, transporte o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de energía y/o derechos de protección al consumidor; como supervisor, coordinador o monitor de Call Center.

\*independientemente de la fecha de egreso o grado académico o título profesional.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

**Importante**

- Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*
- En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*
- Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.*
- Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.*

**C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 47,939,644.54 (Cuarenta y siete millones novecientos treinta y nueve mil seiscientos cuarenta y cuatro con 54/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

Administración de personal en el rubro de outsourcing en canales de atención (telefónico, virtual, presencial o móvil) y/o servicio de atención al cliente como canales de atención, servicios de Contact Center, Call Center, Help Desk y Mesa de Ayuda.

Acreditación:

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 fehaciente, 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<sup>15</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones<sup>16</sup>.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

#### Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

<sup>15</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

*"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"*  
(...)

*"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".*

<sup>16</sup> Se precisa que se aceptará como documento que acredite la cancelación del comprobante de pago, copia del contrato por el cual el postor transfirió el derecho de cobrar el referido comprobante de pago al Banco o Fondo de Inversión, adjuntando copia de la constancia o certificado emitido por el mismo Banco o Fondo de Inversión, donde se acredite que éste logró cobrar el monto del citado comprobante de pago

#### **Importante**

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

**CAPÍTULO IV**  
**FACTORES DE EVALUACIÓN**

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A.	PRECIO	
<u>Evaluación:</u>  Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.  <u>Acreditación:</u>  Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta ( <b>Anexo N° 6</b> ).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:  $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$  i = Oferta Pi = Puntaje de la oferta a evaluar Oi = Precio i Om = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio
		95 puntos

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN	10 puntos
<b>H. MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Mejora 1: Considerar (1) persona con discapacidad que ocupe una posición adicional para el puesto de asesor, con el equipamiento correspondiente.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante la presentación del carnet de discapacidad emitido por Conadis. Deberá cumplir el perfil del puesto a desempeñar con la debida acreditación.</p> <div data-bbox="256 622 959 1283"> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De conformidad con la Opinión N° 144-2016-OSCE/DTN, constituye una mejora, todo aquello que agregue un valor adicional al parámetro mínimo establecido en las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda, mejorando su calidad o las condiciones de su entrega o prestación, sin generar un costo adicional a la Entidad.</li> <li>• En este factor se pueden incluir aspectos referidos a la sostenibilidad ambiental o social, tales como el compromiso de que durante la ejecución del contrato se verifiquen condiciones de igualdad de género o de inclusión laboral de personas con discapacidad; el uso de equipos energéticamente eficientes o con bajo nivel de ruido, radiaciones, vibraciones, emisiones, etcétera; la implementación de medidas de ecoeficiencia; el uso de insumos que tengan sustancias con menor impacto ambiental; la utilización de productos forestales de fuentes certificadas, orgánicos o reciclados, el manejo adecuado de residuos sólidos, entre otros.</li> </ul> </div>	<p><b>(Máximo 05 puntos)</b></p> <p>Mejora 1 : <b>05 puntos</b></p>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100 puntos<sup>17</sup></b>

**Importante**

Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.

<sup>17</sup> Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.



## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

*Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.*

Conste por el presente documento, la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**, que celebra de una parte el ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA - OSINERGMIN, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20376082114, con domicilio legal en Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN** para la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**.

### **CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>18</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en pagos parciales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del reglamento de la ley de contrataciones del estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor,

<sup>18</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo total del servicio será de mil ochenta (1080) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato, de acuerdo con las siguientes etapas:

##### **ETAPA PRE OPERATIVA**

El plazo tiene una duración de noventa (90) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato y está contemplado dentro de los mil ochenta (1080) días calendario.

Esta etapa no tiene costo alguno para Osinergmin. En esta etapa el Contratista deberá cumplir con la infraestructura tecnológica y las especificaciones técnicas señaladas en el presente término de referencia y contemplar todas las configuraciones necesarias, reportería y pruebas del IVR, para todos los canales (telefónico y virtual); acreditando el funcionamiento al 100% antes de la etapa operativa.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

A continuación, se describen las principales actividades a realizar durante esta etapa y el Contratista deberá presentar su cronograma actualizado:

Actividad	Tarea/Producto	Tiempo
Recojo de información y necesidades de los canales telefónico y virtual.	Reuniones de trabajo.	Hasta 15 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Revisión de las integraciones a realizar en cada uno de los canales.	Acta de revisión.	
Desarrollo del canal telefónico.	Acciones que permitan tener habilitado este canal.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Coordinación con el bróker para el alta del número de WhatsApp.	Informe de avances.	Hasta 30 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Desarrollo de la base de conocimiento para el ChatBot. Diferenciación por canales y redes sociales.	Reuniones de trabajo.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del canal telefónico.	Se realizarán pruebas con el número que facilite Osinergmin (designar a 4 personas que contesten las líneas, incluyendo una persona que hable quechua.)	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 61 y 70 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato

Integración del ChatBot en los canales y redes sociales.	Reuniones de trabajo.	Hasta el día 70 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
	Presentación del manual y categorías a utilizar.	
Desarrollo del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Reuniones de trabajo.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Pruebas con correo creados para este fin.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 71 y 75 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del canal WhatsApp.	Pruebas de funcionamiento con número habilitado para tal fin.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del ChatBot en Messenger.	Reuniones de trabajo.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Marcha blanca del canal ChatWEB,	Pruebas de funcionamiento.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo.	Se realizará como máximo 2 sesiones de revisión entre el día 81 y 85 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.

Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.	
Marcha blanca de todos los canales en simultáneo.	Validaciones y pruebas. Conformidad de funcionamiento.	Se realizará como máximo 4 sesiones de revisión entre el día 86 y 89 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Transferencia de información al total de posiciones del servicio.	Plan de transferencia de 40 horas.	Se realizará entre el día 81 y 85 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.

El proveedor debe garantizar que antes del inicio de la etapa operativa, deben estar funcionando todos los servicios al 100%, cualquier corrección se debe ejecutar antes del inicio del servicio

#### ETAPA OPERATIVA

Esta etapa tiene una duración de novecientos noventa (990) días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre- Operativa, es decir con la suscripción del acta de inicio del servicio.

#### ETAPA DE TRANSFERENCIA

En esta fase el Contratista vigente seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia de información teórica y práctica al servicio que brindará el subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo de noventa (90) días calendario y está comprendido dentro de la fase operativa.

Durante la etapa de transferencia el Contratista deberá:

- Elaborar el plan de transferencia.
- Brindar capacitación teórica y práctica en la operación del servicio.
- Entregar el backup del 100% de la información que gestionó durante el periodo de duración del servicio en las plataformas que implementó para brindar el servicio. El formato para entregar el backup de la información será definido al iniciar la etapa de transferencia considerando que sea de fácil migración a otra plataforma (podrá ser archivos planos en formato de texto, archivos csv, archivos en formato de Excel u otros que se defina entre el Contratista y Osinergmin al inicio de la etapa de transferencia).
- Entregar los PST del correo de atención al cliente.
- Entregar un backup de las grabaciones al final del servicio conjuntamente con el último entregable.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR

EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

**Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:*

*"De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."*

**Importante**

*En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

**CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la División de Supervisión Regional, en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

**CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

**F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;**

**F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.**

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### Importante

*De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.*

#### **OTRAS PENALIDADES:**

A continuación, se detallan otras penalidades que tomará en cuenta Osinergmin en la ejecución del servicio:

<b><u>N°</u></b>	<b><u>Supuestos de aplicación de penalidad</u></b>	<b><u>Forma de cálculo</u></b>	<b><u>Procedimiento</u></b>
1	Por desconexión del servicio y/o pérdida de comunicación (no atención de llamadas telefónicas y/o atención virtual: correo electrónico, formulario de consultas, ChatBot WEB, ChatBot Messenger, WhatsApp).	4 UIT por cada ocurrencia contada a partir del minuto treinta y uno de ocurrido el evento en el canal telefónico y/o virtual. Aplicable por cada servicio de cada canal.	Para la aplicación de una penalidad Osinergmin informará por escrito al CONTRATISTA, el mismo que tendrá un período de tres (3) días calendario para efectuar su descargo.
2	Por no contar con cuentas de correo electrónico en los plazos establecidos.	0.20 % UIT diarios, por posición.	Si el descargo presentado por EL CONTRATISTA no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.
3	Que el personal mínimo definido en el numeral 7.3 no se integre al equipo de trabajo, desde el primer día útil de inicio de servicio. Por no contar con la totalidad del personal mínimo requerido en el numeral 7.3, durante la jornada laboral y/o no contar con personal de reemplazo.	1 UIT por día, por cada ocurrencia.	
4	Incumplimiento en la presentación o actualización del plan de contingencia.	0.20 UIT diarios, a partir del día siguiente de vencido el plazo de presentación.	

<b>N°</b>	<b><u>Supuestos de aplicación de penalidad</u></b>	<b><u>Forma de cálculo</u></b>	<b><u>Procedimiento</u></b>
5	Incumplimiento con el sistema de grabación de llamadas.	0.20 UIT por cada grabación de llamada incompleta o que no haya sido grabada en su totalidad con todas las interacciones.	
6	Por no implementar un sistema de alerta de caídas del servicio.	1 UIT diarios por cada comunicación externa de caídas no identificada por el sistema implementado.	
7	Incumplimiento en presentar terna del personal de reemplazo que no cumpla los requisitos, cumplido el plazo de 2 días calendario.	0.20 UIT diarios por posición a partir del día calendario siguiente de cumplido el plazo establecido.	
8	Incumplimiento en la presentación del informe de análisis de auditoría automática dentro de los plazos establecidos.	4 UIT por cada incumplimiento.	
9	Incumplimiento en la presentación del file personal de cada posición de acuerdo al plazo señalado en el numeral 7.2.3	0.20 UIT diarios por posición.	
10	Incumplimiento en la presentación de los certificados de las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT diarios, contados a partir del 31avo día calendario.	
11	Por no acreditar que la totalidad del personal ha cumplido con las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT por cada posición que no asistió a la capacitación.	
12	Incumplimiento en la realización de la capacitación.	10 UIT por cada capacitación no realizada dentro del plazo.	
13	Incumplimiento reiterativo (3 desviaciones en un mes) de lo establecido en el protocolo de atención y procedimientos de atención al ciudadano.	1 UIT por cada mes.	
14	No disponer o brindar algún ítem especificado en "Infraestructura y Ambiente Estratégico": a.1 ambiente de trabajo, a.2 mobiliario, a.3 equipamiento mínimo tecnológico, a.4 especificaciones técnicas, a.5 otras obligaciones y a.6 suministros.	10 UIT por cada ítem especificado en "Infraestructura y Ambiente Estratégico": a.1 ambiente de trabajo, a.2 mobiliario, a.3 equipamiento mínimo tecnológico, a.4 especificaciones técnicas, a.5 otras obligaciones y a.6 suministros. Se realizará mediante la Validación mensual presencial.	



N°	<u>Supuestos de aplicación de penalidad</u>	<u>Forma de cálculo</u>	<u>Procedimiento</u>
15	No cumplir con el horario de orientación según la necesidad de Osinergmin.	1 UIT por cada día de incumplimiento.	
16	Por incumplimiento de la política específica de seguridad de la información establecida para Osinergmin, en el marco de su normativa vigente indicada en el numeral 10. Seguridad de la información.	3 UIT por ocurrencia.	

Nota. - La UIT a aplicar en caso de penalidad, será el monto vigente del periodo fiscal al momento de producida la ocurrencia.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN**

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles



a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El arbitraje será institucional y resuelto por un tribunal arbitral conformado por tres (3) árbitros. La organización y administración del arbitraje será llevada por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**EL CONTRATISTA** y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de **LA ENTIDAD** a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, **EL CONTRATISTA** y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**. Asimismo, **EL CONTRATISTA** y su personal conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de **LA ENTIDAD**, no pudiendo **EL CONTRATISTA** y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por **LA ENTIDAD** a **EL CONTRATISTA** y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

**EL CONTRATISTA** se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra **LA ENTIDAD** como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales de **LA ENTIDAD** y en su condición de encargado de las bases de datos personales de **LA ENTIDAD**, conforme a lo establecido

en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. **EL CONTRATISTA** asumirá las costas y costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar de **LA ENTIDAD** y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. **EL CONTRATISTA** se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar **LA ENTIDAD**, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de **EL CONTRATISTA** de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

**EL CONTRATISTA** deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con **EL CONTRATISTA** no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, **EL CONTRATISTA** y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

**EL CONTRATISTA** se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado **LA ENTIDAD** a los dos (2) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, **EL CONTRATISTA** se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio, siendo **LA ENTIDAD** el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (5) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de **EL CONTRATISTA** y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: SEGURIDAD DE INFORMACION**

**EL CONTRATISTA** se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión; las políticas específicas de seguridad de información, metodologías, estándares y otros establecidos por **LA ENTIDAD**, los mismos que están publicados en la página web de Osinergmin (<https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/ISO27001.aspx>) y que declara conocer y aceptar.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, **LA ENTIDAD** autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el **CONTRATISTA** para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

**EL CONTRATISTA** debe tomar medidas de protección de la información de **LA ENTIDAD** que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de **Osinergmin**.

**EL CONTRATISTA** debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para **LA ENTIDAD** a fin de realizar la investigación correspondiente.

**EL CONTRATISTA** se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que **LA ENTIDAD** audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios e información materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

**EL CONTRATISTA** exime de toda responsabilidad a **LA ENTIDAD**, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte del **CONTRATISTA** o el uso de los mismos por parte de **LA ENTIDAD**.

**EL CONTRATISTA** garantiza a **LA ENTIDAD** que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

\_\_\_\_\_  
“LA ENTIDAD”

\_\_\_\_\_  
“EL CONTRATISTA”

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>19</sup>.*

<sup>19</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>20</sup>	Sí	No	
Correo electrónico :			

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>21</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda**

#### Importante

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>20</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

<sup>21</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**Importante**

*Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:*

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**

Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>22</sup>		Sí		No
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>23</sup>		Sí		No
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>24</sup>		Sí		No
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:
-----------------------------------

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.

<sup>22</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>23</sup> Ibidem.

<sup>24</sup> Ibidem.

- 4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
- 5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
- 6. Notificación de la orden de servicios<sup>25</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del representante  
común del consorcio**

**Importante**

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>25</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

DECLARACIÓN JURADA  
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.*



ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

*Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.*

## ANEXO N° 4

### DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**

Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de mil ochenta (1080) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato, de acuerdo con las siguientes etapas:

#### ETAPA PRE OPERATIVA

El plazo tiene una duración de noventa (90) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato y está contemplado dentro de los mil ochenta (1080) días calendario.

Esta etapa no tiene costo alguno para Osinergmin. En esta etapa el Contratista deberá cumplir con la infraestructura tecnológica y las especificaciones técnicas señaladas en el presente término de referencia y contemplar todas las configuraciones necesarias, reportería y pruebas del IVR, para todos los canales (telefónico y virtual); acreditando el funcionamiento al 100% antes de la etapa operativa.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

A continuación, se describen las principales actividades a realizar durante esta etapa y el Contratista deberá presentar su cronograma actualizado:

Actividad	Tarea/Producto	Tiempo
Recojo de información y necesidades de los canales telefónico y virtual.	Reuniones de trabajo.	Hasta 15 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Revisión de las integraciones a realizar en cada uno de los canales.	Acta de revisión.	
Desarrollo del canal telefónico.	Acciones que permitan tener habilitado este canal.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Coordinación con el bróker para el alta del número de WhatsApp.	Informe de avances.	Hasta 30 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Desarrollo de la base de conocimiento para el ChatBot. Diferenciación por canales y redes sociales.	Reuniones de trabajo.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato

Marcha blanca del canal telefónico.	Se realizarán pruebas con el número que facilite Osinergmin (designar a 4 personas que contesten las líneas, incluyendo una persona que hable quechua.)	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 61 y 70 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Integración del ChatBot en los canales y redes sociales.	Reuniones de trabajo.	Hasta el día 70 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
	Presentación del manual y categorías a utilizar.	
Desarrollo del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Reuniones de trabajo.	Hasta 60 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Pruebas con correo creados para este fin.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 71 y 75 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del canal WhatsApp.	Pruebas de funcionamiento con número habilitado para tal fin.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato
Marcha blanca del ChatBot en Messenger.	Reuniones de trabajo.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Marcha blanca del canal ChatWEB,	Pruebas de funcionamiento.	Se realizará como máximo 4 sesiones de marcha blanca entre el día 75 y 80 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.

Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo.	Se realizará como máximo 2 sesiones de revisión entre el día 81 y 85 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.	
Marcha blanca de todos los canales en simultáneo.	Validaciones y pruebas. Conformidad de funcionamiento.	Se realizará como máximo 4 sesiones de revisión entre el día 86 y 89 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.
Transferencia de información al total de posiciones del servicio.	Plan de transferencia de 40 horas.	Se realizará entre el día 81 y 85 días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.

El proveedor debe garantizar que antes del inicio de la etapa operativa, deben estar funcionando todos los servicios al 100%, cualquier corrección se debe ejecutar antes del inicio del servicio

#### ETAPA OPERATIVA

Esta etapa tiene una duración de novecientos noventa (990) días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre- Operativa, es decir con la suscripción del acta de inicio del servicio.

#### ETAPA DE TRANSFERENCIA

En esta fase el Contratista vigente seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia de información teórica y práctica al servicio que brindará el subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo de noventa (90) días calendario y está comprendido dentro de la fase operativa.

Durante la etapa de transferencia el Contratista deberá:

- Elaborar el plan de transferencia.
- Brindar capacitación teórica y práctica en la operación del servicio.
- Entregar el backup del 100% de la información que gestionó durante el periodo de duración del servicio en las plataformas que implementó para brindar el servicio. El formato para entregar el backup de la información será definido al iniciar la etapa de transferencia considerando que sea de fácil migración a otra plataforma (podrá ser archivos planos en formato de texto, archivos csv, archivos en formato de Excel u otros que se defina entre el Contratista y Osinergmin al inicio de la etapa de transferencia).
- Entregar los PST del correo de atención al cliente.
- Entregar un backup de las grabaciones al final del servicio conjuntamente con el último entregable.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**ANEXO N° 5**

**PROMESA DE CONSORCIO**

**(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**  
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

- a) Integrantes del consorcio
1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
  2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].
- b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

- c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].
- d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>26</sup>  
  
[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]
2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>27</sup>  
  
[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>28</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<sup>26</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>27</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>28</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

.....  
**Consortiado 1**  
**Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1**  
**o de su Representante Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

.....  
**Consortiado 2**  
**Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2**  
**o de su Representante Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

**Importante**

*De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.*

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL S/
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL	
TOTAL S/	

El precio de la oferta en SOLES incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

- El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

*Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]".*



ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**  
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>29</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>30</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>31</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>32</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>33</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>34</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>29</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>30</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

<sup>31</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN *“Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”*. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, *“... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”*.

<sup>32</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>33</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>34</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>29</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>30</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>31</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>32</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>33</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>34</sup>
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda

## ANEXO N° 9

### DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

#### **Importante**

*A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rmp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.*

*También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.*

**ANEXO N° 12**

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA  
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE  
COMUNICACIÓN**

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 42-2024-OSINERGMIN**

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según  
corresponda**

**Importante**

*La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.*