

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

¿El proveedor debe contemplar algún tipo de costo de licenciamiento para poder acceder a alguna aplicación de CLIENTE? (emuladores, citrix, As-400, etc.)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el proveedor no necesita licenciamiento para acceder a las aplicaciones del Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

¿Se deberá desarrollar algún IVR para la campaña?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que si se deberá desarrollar un IVR de acuerdo a lo indicado en el numeral A.1.10. IVR.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

¿El IVR es enrutador? (entiéndase como el IVR que solamente se le configura varias opciones para paso a agente)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el IVR debe ser enrutador y transaccional.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

¿El IVR es transaccional? (entiéndase como el IVR enrutador más opciones de captura de información (ej. Por favor digite su número de cédula) y a su vez se integra con bases de datos del cliente para validar la información capturada)

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: A      Literal: 1.7      Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el IVR debe ser enrutador y transaccional.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

¿El IVR requiere motores de Text-To-Speech y/o Automatic Speech Recognition? (entiéndase como el IVR transaccional más la capacidad de poder brindar la información personalizada al cliente según lo que el IVR haya capturado y consultado en las bases de datos del cliente)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el IVR no requiere motores de Text-To-Speech y/o Automatic Speech Recognition.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

¿El IVR IN requiere autenticación de los clientes mediante biometría de voz?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el IVR no requiere autenticación de los ciudadanos mediante biometría de voz.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

¿El IVR requiere integraciones con sistemas de inteligencia artificial para identificar las intenciones y brindar conversaciones abiertas con el cliente?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el IVR no requiere integraciones con sistemas de inteligencia artificial.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Adjuntar el arbol de IVR a configurar

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: A      Literal: 1.9      Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el árbol del IVR deberá ser propuesto por el contratista en la etapa pre operativa de acuerdo a lo señalado en el numeral A.1.10 IVR.      Asimismo, de manera referencial se indica que el árbol IVR actual contiene la siguiente información: Bienvenida, Selección de Idioma (Castellano/Quechua/Aimara), Ingreso de emergencia, Mensaje de Cartas de Servicio, Ingreso de DNI/CE, Mensaje de Protección de Datos Personales y autorización, Mensaje de atención las 24 horas del día, Opciones de consulta: Instaladores de Gas Natural, Reclamo excesiva facturación / Electricidad o Gas Natural, Requisitos para Local de Venta de GLP, Sistema de Control de Órdenes de Pedidos SCOP, Atención de Asesor, Robotizaciones, Atención de la llamada (opciones de espera), Preguntas de Encuesta de Satisfacción, Pregunta Abierta y despedida.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

¿Los audios que sean requeridos para el IVR son proporcionados por el cliente?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los audios los proporciona el contratista según lo indicado en el numeral A.1.10. IVR.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Indicar de que manera se dará la integración del IVR con las aplicaciones del cliente (ej. WebServices, etc.)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica que el IVR no requiere integración con las aplicaciones de Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Mencione las consideraciones adicionales y/o requerimientos específicos del cliente para el IVR

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las consideraciones y/o requerimientos específicos se encuentran desarrollados en los numerales A.1.7, A.1.9 y A.1.10. y se revisarán en la implementación durante la etapa pre operativa.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Por cuánto tiempo se deben almacenar las grabaciones para consultas en línea (mencionar la cantidad en meses)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se debe almacenar las grabaciones mínimo 24 meses posteriores a la culminación del servicio.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Cuál es la periodicidad de envío de las grabaciones al cliente (mencionar la cantidad en meses)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el envío de las grabaciones es mensual formando parte del entregable. 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.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Podemos proponer el medio de envío (SFTP, medios magnéticos, etc.) de las grabaciones al cliente?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el medio de envío de grabaciones es a través de medio digital (CD, DVD, Discos externos), en formato mp3 y en la carpeta compartida destinada para tal fin; también se aceptará el envío por medio del servicio SFTP, que será responsabilidad del proveedor su implementación y brindar los accesos correspondientes al Osinergmin.

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

A.1.9. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO-

Sistema de Grabaciones de Llamadas:

Debe decir

(i)

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, tambien se aceptará el envío a través del servicio SFTP, que será responsabilidad del proveedor su implementación y brindar los accesos correspondientes al Osinergmin.  
(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Cual es el etiquetado requerido en las grabaciones de voz ?

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: A      Literal: 1.9      Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara el etiquetado de la grabación de voz.

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

A.1.9. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO-  
Sistema de Grabaciones de Llamadas:  
Debe decir:  
(...)

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 los siguientes datos teléfono/día/hora/asesor/osimac/DNI (ejemplo 999989898-11012025-1357-Juan perez-128421-42330060); su incumplimiento genera penalidad de acuerdo al numeral 5 del cuadro ¿otras penalidades¿.

(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

¿Se requiere grabación de pantallas?, de ser así indicar:

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se requiere la grabación de pantalla, según lo indicado en numeral A.1.9. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:33:45

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

¿Por cuánto tiempo se deben almacenar las grabaciones de pantallas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se debe almacenar las grabaciones de pantalla como mínimo 24 meses posteriores posteriores a la culminación del servicio.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION

B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL

B.1. EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO

Página 81 de las bases administrativas

Respecto al siguiente requerimiento se solicita al comité de selección aclarar y dar más detalle respecto al término ¿sistema de colas de estos tv¿: Se debe asignar una PC adicional para el funcionamiento del sistema de colas de estos TV.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que un sistema de colas es una línea de espera o cola de llamadas, que forman los ciudadanos para ser atendidos por el servicio de atención al ciudadano en el canal telefónico virtual, la priorización y distribución se realizará de acuerdo a las necesidades del servicio.

Se aclara que se debe asignar una PC para el sistema de colas según lo especificado en el ítem A.1.3.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION

B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL

B.1. EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO

Página 81 de las bases administrativas

Respecto al siguiente requerimiento se solicita al comité de selección aclarar y dar más detalle respecto al término ¿para visualizar encolamientos y niveles de servicio en plataforma¿.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el encolamiento se refiere a la cola de llamadas que se encuentra en espera para ser atendidos por el servicio y niveles de servicio en plataforma es un indicador para medir la gestión.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION

B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL

B.1. EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO

PAGINA 81 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS

Respecto al siguiente requerimiento se solicita al comité de selección retirar el término ¿ergonómico¿ del MOUSE USB, ya que no es una especificación técnica precisa y puede confundir a los postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.1      Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta debido a que el término ergonómico se refiere al diseño del mouse que se ajusta de manera natural y a una mejor posición del antebrazo, eliminan la presión y permiten aumentar la productividad por más tiempo.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION  
B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL  
B.1. EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO  
Página 81 de las bases administrativas

Respecto al siguiente requerimiento se solicita al comité de selección indicar y nombres las ¿Herramientas ofimáticas¿ requeridas para el cumplimiento del equipamiento estratégico.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara el requerimiento.  
Se precisa que se utilizara el Microsoft office Professional 2021 en base al principio de vigencia tecnológica  
quedando de la siguiente manera:

A.1.3. EQUIPAMIENTO MÍNIMO TECNOLÓGICO (REQUISITO DE CALIFICACIÓN) y 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - B.1 EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO Debe decir: (¿)

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 2021 o superior) versión de escritorio que incluya Teams, Word, Excel, Power Point, Outlook. Y debe incluir licencias de Office 365 (Producto estandarizado según Resolución N° OSINERGMIN N° 556-2023-OS/GAF) para cada posición, las cuales deben estar a nombre de Osinergmin (TENANT).Considerar que las versiones tienen que ser compatibles tanto el Office Profesional con el Office 365.

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.

Asimismo, deberán de contar con Adobe Acrobat Reader que permita visualizar archivos de tipo PDF para cada posición.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:  
según lo indicado en el análisis (por superar la cantidad de caracteres)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION  
B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL  
B.1. EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO  
Página 81 de las bases administrativas

Respecto al siguiente requerimiento se solicita al comité de selección aclarar y confirmar que tipo de licencia de office se solicita para el cumplimiento del equipamiento estratégico Microsoft Office Profesional 2016 u Office 365.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que serán Microsoft Office Profesional 2021 o superior versión de escritorio y licencias de Office 365, ambas versiones tienen que ser compatibles.

Se precisa que se utilizara el Microsoft office Professional 2021 en base al principio de vigencia tecnológica

PA.1.3. EQUIPAMIENTO MÍNIMO TECNOLÓGICO (REQUISITO DE CALIFICACIÓN) y 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - B.1 EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO Debe decir:  
(¿)

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 2021 o superior) versión de escritorio que incluya Teams, Word, Excel, Power Point, Outlook. Y debe incluir licencias de Office 365 (Producto estandarizado según Resolución N° OSINERGMIN N° 556-2023-OS/GAF) para cada posición, las cuales deben estar a nombre de Osinergmin (TENANT).Considerar que las versiones tienen que ser compatibles tanto el Office Profesional con el Office 365.

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.

Asimismo, deberán de contar con Adobe Acrobat Reader que permita visualizar archivos de tipo PDF para cada posición.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:  
lo que se indica en el analisis (por superar la cantidad de caracteres)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION  
B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL  
B.2 INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA  
Página 82 de las bases administrativas

Se solicita al comité de selección que se establezca que para el cumplimiento de la infraestructura estratégica se acredite que el ambiente de 230 metros cuadrados cuente con licencia de funcionamiento acorde al objeto de la contratación como lo es TELE COMERCIO y/o CALL CENTER y/o CENTRO DE CONTACTOS y/o CONTACT CENTER. con el propósito de asegurar que el postor cuente con una edificación con el permiso municipal que corresponda.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.2 Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta.

Se aclara que la acreditación es según lo indicado en los términos de referencia: 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, la licencia y autorizaciones necesarias para el respectivo funcionamiento se presentan antes del inicio del servicio, en la etapa pre operativa.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION

B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL

B.3.2 CAPACITACIÓN

SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)

Página 82 de las bases administrativas

Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.

Se solicita al comité de selección ampliar y considerar también que el certificado de capacitación únicamente indique ISO 9001 ya que bien sabemos que cada institución educativa considera únicamente el termino ISO 9001 y no necesariamente indican 2008 o 2015. Se sobre entiende que la versión del ISO 9001 o su edición corresponde y va de la mano con el año en donde se llevó la capacitación o diplomado por lo que, si se presenta un certificado de capacitación ISO 9001 emitido el año 2016 para adelante, corresponde a la versión o edición 2015.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.3.2      Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el certificado debe indicar como mínimo 24 horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.

Asimismo, las entidades que brindan capacitación deben incluir en sus respectivos certificados la versión de la norma.

Se solicitó que el personal clave cuente con capacitaciones en la Norma ISO 9001, sistema de Gestión de Calidad, en su versión 2008 y/o 2015. Debido a que existen versiones previas a las mencionadas de la norma ISO 9001, lo cual debe detallarse en los cerficados.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION  
B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL  
B.3.2 CAPACITACIÓN  
SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)  
Página 82 de las bases administrativas  
Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía  
Se solicita al comité de selección confirmar que se ampliará y aceptará certificados de capacitación EN GESTION DE ENERGIA RENOVABLE Y/O GESTION DE ENERGIA ELECTRICA Y/O ENERGIA SOLAR Y/O ENERGIA EOLICA Y/O ENERGIA Y/O ENERGIA QUIMICA Y/O LA CAMBINACIÓN DE ESTOS TERMINOS. Ya que tiene relación directa en lo requerido.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.3.2      Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los cursos deben ser Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía. No se consideran los cursos planteados al ser muy acotados y específicos.

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

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION  
B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL  
B.3.2 CAPACITACIÓN  
SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)  
Página 82 de las bases administrativas  
Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales  
Se solicita al comité de selección aceptar y ampliar que la capacitación sea en procedimiento administrativo general y/o protección de datos personales y/o negociaciones efectivas y/o manejo de conflictos y/o atención al ciudadano.  
Ya que tiene relación directa en lo requerido.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se aceptará también el curso de Atención al Ciudadano como parte de los cursos de capacitación.  
Al ser cursos que son necesarios para el correcto desarrollo del servicio y un eficiente servicio, así como garantizar el conocimiento del personal clave, es importante garantizar que hayan llevado los cursos solicitados, y no solo uno o alguno de ellos sino los solicitados.  
Cabe señalar que es necesario presentar constancias de los tres tema mencionados que en su conjunto sumen como minimo las horas de capacitación solicitadas.

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

Debe decir:

- (...)
- ¿Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en:
- Procedimiento Administrativo General
  - Protección de Datos Personales
  - Atención al Ciudadano/Cliente.

Cabe señalar que es necesario presentar constancias de los tres tema mencionados que en su conjunto sumen como minimo las horas de capacitación solicitadas.

(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION  
B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL  
B.3.2 CAPACITACIÓN  
SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)  
Página 82 de las bases administrativas  
Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales  
De no acoger la consulta anterior favor de confirmar comité de selección cuantas y que empresas de capacitación cuentan con capacitaciones que se denominen exactamente de la forma que se solicita en las presentes bases, con el fin de promover mayor oportunidad de postores.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el comité de selección no cuenta con dicha información, sin embargo en el mercado existen una diversidad de centros de capacitación especializados como universidades, institutos o centros de capacitación que brinden capacitaciones a nivel técnico especializado en los cursos sobre Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION  
B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL  
B.3.2 CAPACITACIÓN  
SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)  
Página 82 de las bases administrativas  
Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía  
Se solicita al comité de selección confirmar que se ampliará y aceptará también capacitación en legislación de la energía y/o temas relaciones con la normatividad legal respecto a la energía en todos sus extremos.  
Ya que tiene relación directa en lo requerido .

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se aceptará también Legislación de la energia como parte de los cursos de capacitación. Al tener similitud legislación y derecho se puede considerar cualquiera de los términos. Sin embargo, "temas relacionados con la normatividad legal respecto a la energía en todos sus extremos" es muy amplio para ser considerado como un curso, no señala a que temas se refiere, es impreciso.

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

Debe decir:  
(...)  
¿ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía y/o Legislación de la Energía.  
(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION  
B CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL  
B.3.2 CAPACITACIÓN  
SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)  
Página 82 de las bases administrativas  
Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía  
De no acoger la consulta anterior se solicita al comité de selección explicar de manera precisa cual es la diferencia del termino derecho de la energía con el termino de legislación de la energía o normatividad de la energía y porque no están relacionados.  
con el fin de promover mayor oportunidad de postores.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.3.2      Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que legislación y derecho tienen similitud y se ha incluido como parte de los cursos, sin embargo, "temas relacionados con la normatividad legal respecto a la energía en todos sus extremos" es muy amplio para ser considerado como un curso, no señala a qué temas se refiere, es impreciso.

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

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION  
B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE  
SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)  
Página 84 de las bases administrativas

Se solicita al comité de selección ampliar la experiencia del personal clave de la siguiente manera:  
Experiencia mínima de 2 años en temas de atención a usuarios y/o clientes 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 o jefe o asesor telefónico de Call Center.  
con el fin de promover mayor oportunidad de postores.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.4      Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge:  
OBSERVACIÓN ACOGIDA PARCIALMENTE  
Con respecto a lo solicitado se acogerá como experiencia del personal clave como jefe. Asimismo, no es posible ampliar la experiencia como asesor telefónico debido a que se requiere un profesional que cuente con la experiencia necesaria en gestionar este tipo de servicios y a las posiciones asignadas.  
Se acoge el término cliente al ser similar a usuarios.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:  
B. PERSONAL B.1. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PERSONAL CLAVE Y B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE  
Debe decir:

(¿)  
Experiencia mínima de 2 años en temas de atención a usuarios y/o clientes 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, jefe o monitor de Call Center.  
\*independientemente de la fecha de egreso o grado académico o título profesional.  
(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION  
B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE  
SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL (3 posiciones)  
Página 84 de las bases administrativas

Se solicita al comité de selección ampliar la experiencia del personal clave de la siguiente manera:  
como supervisor, coordinador, monitor, jefe, asesor telefónico de Call Center y/o combinación de estos términos.  
con el fin de promover mayor oportunidad de postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge:  
OBSERVACIÓN ACOGIDA PARCIALMENTE  
Con respecto a lo solicitado se acogerá como experiencia de postor como jefe. Así mismo no es posible ampliar la experiencia del personal clave como asesor telefónico debido a que se requiere un profesional que cuente con la experiencia necesaria en gestionar este tipo de servicios y a las posiciones asignadas.

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

B. PERSONAL B.1. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PERSONAL CLAVE Y B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE  
Debe decir:  
(i)  
Experiencia mínima de 2 años en temas de atención a usuarios y/o clientes 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, jefe o monitor de Call Center.  
\*independientemente de la fecha de egreso o grado académico o título profesional.  
(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

G.2. ACTIVIDADES A REALIZAR

G.2.1 Datos históricos:

Página 26 de las bases administrativas

Se solicita a la entidad aclarar la consulta de (Datos históricos) ¿La información del evolutivo de llamadas atendidas es total anual o promedio mensual de cada año?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la información del evolutivo de atenciones atendidas es total anual por cada canal (canal telefónico y canal virtual).

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

G.2. ACTIVIDADES A REALIZAR

G.2.1 Datos históricos:

Página 26 de las bases administrativas

Se solicita a la entidad aclarar la consulta de (Datos históricos) ¿La información del evolutivo de llamadas atendidas en canal virtual es total anual o promedio mensual de cada año?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: G.2.1      Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la información del evolutivo de atenciones atendidas es total anual por cada canal (canal telefónico y canal virtual)

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

G.2. ACTIVIDADES A REALIZAR

G.2.1 Datos históricos:

Página 26 de las bases administrativas

Se solicita a la entidad aclarar la consulta de (Datos históricos) ¿La volumetría proporcionada es un promedio mensual o un promedio diario?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la información de volumetría proporcionada es mensual.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

G.2. ACTIVIDADES A REALIZAR

G.2.1 Datos históricos:

Página 26 de las bases administrativas

Se solicita a la entidad aclarar la consulta de (Datos históricos). ¿Los TMO proporcionados incluyen también el canal de atención virtual y llamadas de salida?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el TMO solo incluye las llamadas recibidas.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

G. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

HORARIO DE ORIENTACIÓN

Página 25 de las bases administrativas

Se solicita a la entidad aclarar la consulta de (Horario de atención). Indican que debe haber 38 posiciones de lunes a viernes. Sin embargo, luego indican que debe haber 32 asesores, 3 supervisores y 3 monitores. ¿Esto quiere decir que los monitores y supervisores se consideran dentro de las posiciones y que solo habrá 32 asesores?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que son 38 posiciones en total distribuídos de la siguiente manera: 32 asesores, 3 supervisores y 3 monitores.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA  
G.3. ORGANIZACIÓN MÍNIMA DEL SERVICIO  
Página 29 de las bases administrativas

Se solicita a la entidad aclarar la consulta de (Organización Mínima del Servicio) ¿Qué tipos de capacitación darán los monitores? ¿Cuánto durará la capacitación inicial para los asesores?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: G.3      Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las funciones del monitor capacitador se encuentran especificadas en el numeral. B.2. Otro personal, el tipo de capacitación está referida al servicio que se brinda, por otro lado la transferencia de información para el personal que forma parte del servicio será de 40 horas, no comprendidos dentro del inicio de la prestación efectiva del servicio.

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

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA  
H. OTRAS PENALIDADES Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO  
Página 36 de las bases administrativas  
Se solicita a la entidad aclarar la consulta ¿Cuál es el historial de penalidades mensuales durante los años 2019 a 2023, montos y motivo?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: H      Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se aclara que dicha información deberá solicitarla por Acceso a la Información Pública.

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

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	18:45:34

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

G.4. CONDICIONES DEL SERVICIO

Página 30 de las bases administrativas

Se solicita a la entidad aclarar la consulta de (CONDICIONES DEL SERVICIO) ¿Habrá un incremento de los sueldos a consecuencia del incremento del sueldo mínimo?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: G.4      Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en los presentes términos de referencia no se ha considerado el sueldo mínimo, por ende si hay un incremento esto no afectaría el sueldo bruto de cada posición.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Porcentaje de grabaciones de pantallas del total de las llamadas

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las grabaciones de audio de pantallas es del total de atenciones, es decir el 100 % de las atenciones.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Cantidad de llamadas entrantes promedio mensual, en lo posible con base en la volumetría del último Semestre.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el promedio mensual de llamadas entrantes es de 11,304 de acuerdo al último semestre 2024.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:  
Cantidad de llamadas salientes promedio mensual, en lo posible con base en la volumetría del último Semestre.

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: A      Literal: 1.9      Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa que el promedio mensual de llamadas salientes es de 4,100 de acuerdo al último semestre 2024.

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

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:  
¿cuantas máscaras numéricas se necesitan trimestralmente (5,10, etc)?

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: A      Literal: 1.9      Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se precisa que las llamadas de tipo out serán a través del 2193400 perteneciente a la central de Osinergmin, por lo cual se indica que no se requiere enmascaramiento.

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

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Tiempo promedio de operación por llamada (TMO) mensual requerido (en segundos)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: G Literal: 2.1 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el tiempo promedio de operación mensual por llamada es de 641 segundos.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Para llamadas IN, ¿cual será el tipo de telefonía a manejar? ¿nos derivarán las llamadas por PSTN? ¿lo harán vía SIP o E1? ¿o el proveedor será el encargado de administrar la telefonía y proporcionar los números?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el tipo de telefonía será del tipo SIP y serán enviadas a traves de la PSTN. Se precisa que la derivación de llamadas se realizará via SIP a través de la PSTN.

Se precisa que el proveedor no será el encargado de la administración, solo recibirá llamadas de los números 2193410, 080041800, 1840 y cualquier otra línea que Osinergmin implemente

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

¿Se tiene líneas telefonicas para el contact center?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que Osinergmin cuenta con las siguientes líneas telefónicas 2193410, 080041800, 1840, y cualquier otra linea que Osinergmin implemente, las cuales deberán ser atendidas por el proveedor como parte del servicio.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Que tipo de líneas telefónicas tiene el cliente (SIP o E1)?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el tipo de líneas es SIP.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

¿Cuántas troncales SIP o E1s tiene el cliente?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se cuenta con 3 troncales SIP.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

¿Las troncales SIP del cliente son sobre la nube ?

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: A      Literal: 1.7      Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las troncales SIP de Osnergrmin son on premise

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Indicar de que manera recibiremos las llamadas telefónicas que provengan de la PSTN (elija una de las siguientes opciones según corresponda):

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que al tratarse de un enunciado, se absuelven en las consultas 51 y 52.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

¿Se establecerá un enlace por troncal SIP entre nuestra plataforma y la PBX del cliente usando un canal de datos dedicado entre nuestro datacenter y el datacenter del cliente?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que si se establecerá el enlace por troncal SIP indicado.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

¿Se realizará desvío por PSTN hacia nuestros DIDs donde el cliente tramite ante su proveedor de telefonía dicho desvío?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que si se realizará el desvío por PSTN hacia los DIDs

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

¿El cliente tiene sus líneas contratadas con su proveedor de telefonía y desea cederlas a nosotros para que nos hagamos cargo de dichas líneas?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que si contamos con líneas contratadas y no deseamos cederlas al Contratista.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

¿El cliente no tiene líneas telefónicas para este servicio y desea que nosotros agreguemos nuevas líneas para el contact center?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que si se cuenta con líneas telefónicas, pero el contratista deberá proporcionar números DIDs para la derivación de llamadas desde la central de Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

En caso de que hayan llamadas entrantes internacionales, indicar los países de origen donde vamos a recibir las llamadas entrantes

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no existen restricciones para llamadas entrantes internacionales y pueden ser de cualquier país.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Favor indicar los destinos a los que debemos realizar las llamadas salientes (local, local extendido, celular, nacional, internacional)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las llamadas salientes serán a cualquier departamento dentro del territorio nacional, hacia números fijos y/o celulares.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

¿Cuál será la arquitectura tecnológica de redes de datos entre el cliente y el proveedor?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la arquitectura será de 02 enlaces dedicados MPLS 20Mbps cada uno.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

¿Se requiere que proveamos el canal de internet para la operación?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el contratista proveerá el canal de internet según lo indicado en el numeral A.1.1: 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.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

¿El cliente requiere acceso a nuestra plataforma desde sus instalaciones?, de ser así mencionar: ¿Cuántas personas accederían a la plataforma?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.9 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se requiere el acceso a las plataformas según lo indicado en el numeral A.1.7.: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 (1 usuario). 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 (2 usuarios).

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Tipo de conexión para acceso (canal dedicado, VPN, etc.)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se requiere 02 Enlaces dedicados MPLS de 20Mbps cada uno.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

¿Se requiere canal de datos dedicado?, de ser así indicar: Dirección y ciudad del datacenter del cliente con el fin de poder instalar el canal de datos dedicado

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: A      Literal: 1.7      Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se requiere 02 Enlaces dedicados MPLS de 20Mbps cada uno. El data center se encuentra ubicado en calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

¿De qué capacidad se requiere el Canal Dedicado?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se requiere 02 Enlaces dedicados MPLS de 20Mbps cada uno.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

En caso de que el canal de datos dedicado lo provea el cliente, este asumira todos los costos asociados a su instalación y operación? (crossconexión, collocation, etc.)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el canal de datos deberá se porporcionada por el Contratista quien asumirá todos los costos.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Cuanto es el consumo de ancho de banda por puesto de trabajo para el acceso a las aplicaciones del cliente? (expresar el valor en Kbps, ejemplo: 200 Kbps por puesto)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se está solicitando 02 Enlaces dedicados MPLS 20Mbps activo/standby; es decir, se tiene de información general y no por puesto de trabajo.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Se va a necesita poner access point en la operación de forma exclusiva para el acceso a WIFI o con los generales de Konecta bastaría.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En la prestación del servicio no se indica que se requiera access point. Se precisa que la conexión será mediante puntos de red y a través de cable.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Se requiere un plan de continuidad de negocio, mencionar el esquema que se va plantear (80/20, 70/30, etc.) ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.11.1. Página: 66

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el numeral está referido al plan de contingencia que deberá ser aprobado por Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

¿Se requiere un Firewall exclusivo para el servicio?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que si se requiere de Firewall exclusivo para el servicio.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Se requiere analisis de vulnerabilidades con una entidad externa?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las soluciones que provean deben de haber pasado por un análisis de vulneravilidad por una entidad externa y deberán de adjuntar los certificados correspondientes.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Solicitan certificaciones de seguridad?, de ser así indicar cuales (ej. ISO 27001, PCI, etc.)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: G Literal: 2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se requiere certificación alguna.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

¿Para la continuidad del servicio, se requiere desarrollar un CRM paralelo en donde se pueda realizar la gestión operativa en reemplazo del CRM y servicios principales?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en los terminos de referencia no se solicita CRM, es potestad del proveedor desarrollar la plataforma que ellos requieran para el correcto desarrollo del servicio.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Para la finalización del contrato ¿el proveedor deberá contar con un plan de borrado seguro de la información o este será provisto por el cliente?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.7 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que culminado el servicio, Osinergmin les proporcionará el procedimiento para el borrado seguro de la información.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

¿Es necesario la certificación TIER III en los datacenter del oferente ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: G Literal: 2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se requiere la certificación TIER III, sin embargo Osinergmin validará el desempeño y la disponibilidad de la infraestructura de su centro de datos.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

En caso de requerir integración del CRM del proveedor con aplicaciones de CLIENTE por favor definir el tipo de integraciones, flujo y tipo de aplicaciones a los que se tendría que hacer la integración.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el alcance del servicio no se requiere integración del CRM del proveedor con las aplicaciones del Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

¿Se requiere integrar el CRM del proveedor con herramientas de CLIENTE?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el alcance del servicio no se requiere integración del CRM del proveedor con las aplicaciones del Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

¿El CRM asignado por el proveedor debe poder gestionarse desde las oficinas de CLIENTE?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el alcance del servicio no se requiere integración del CRM del proveedor con las aplicaciones del Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

¿Cuántas aplicaciones tiene el cliente a las cuales nos debemos integrar?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 59

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las aplicaciones a integrar serán 10 según los términos de referencia, según lo indicado en el numeral A.1.8.1. CHATBOT (WEB, Messenger y WhatsApp) - Arquitectura.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

¿Las aplicaciones del cliente son de tipo web o cliente servidor? En caso de que existan ambas enumerar cuantas son de tipo web y cuantas son cliente servidor

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 59

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que son de tipo WEB.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de integración debemos contemplar hacia las aplicaciones web? (WebServices tipo REST-API, SOAP)?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 59

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que son de tipo REST-API.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de integración debemos contemplar hacia las aplicaciones de tipo cliente servidor?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 59

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que que no tenemos aplicaciones de tipo cliente servidor.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

Favor indicar si se deben suministrar licencias de correo electrónico, de ser así indicar cuantas licencias

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el licenciamiento de estas cuentas al tener la extensión del contratista les corresponde asumirlas, según el numeral B.4: 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).

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

Favor indicar si se deben suministrar licencias de Microsoft Office, de ser así indicar cuantas licencias

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa si deben suministrar licencia Microsoft Office para todas las posiciones, según el numeral A.1.3 ..... 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 2021 o superior) versión de escritorio que incluya Teams, Word, Excel, Power point, Outlook. Y debe incluir licencias de Office 365 (Producto estandarizado según Resolución N° OSINERGMIN N° 556-2023-OS/GAF) para cada posición, las cuales deben estar a nombre de Osinergmin (TENANT). Considerar que las versiones tienen que ser compatibles tanto el Office Profesional con el Office 365.

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.

Asimismo, deberán de contar con Adobe Acrobat Reader que permita visualizar archivos de tipo PDF para cada posición.

Se precisa que se utilizara el Microsoft office Professional 2021 en base al principio de vigencia tecnologica

quedando de la siguiente manera:

A.1.3. EQUIPAMIENTO MÍNIMO TECNOLÓGICO (REQUISITO DE CALIFICACIÓN) y 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - B.1 EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO

Debe decir:

(i)

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 2021 o superior) versión de escritorio que incluya Teams, Word, Excel, Power Point, Outlook. Y debe incluir licencias de Office 365 (Producto estandarizado según Resolución N° OSINERGMIN N° 556-2023-OS/GAF) para cada posición, las cuales deben estar a nombre de Osinergmin (TENANT). Considerar que las versiones tienen que ser compatibles tanto el Office Profesional con el Office 365.

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.

Asimismo, deberán de contar con Adobe Acrobat Reader que permita visualizar archivos de tipo PDF para cada posición.

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

segun lo detallado en el analisis (por la cantidad de caracteres)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

Favor indicar si debemos suministrar computadores de escritorio, en caso de ser así indicar:

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que si deben suministrar computadoras de escritorio.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

Favor indicar:

- Tipo de procesador (Eje: Core i3, Core i5, Core i7)
- Memoria RAM (Eje: 8GB, 16GB, etc.)
- Disco duro- capacidad almacenamiento
- Sistema operativo (Eje: Windows, Linux, MAC)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma la información que se detalla en el numeral A.1.3: 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.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

¿Los computadores de escritorio requieren de doble pantalla?, de ser así enviar las características de la pantalla adicional

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no se requiere de doble pantalla.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

¿Los computadores de escritorio necesitan algún tipo de formato en específico? (Small Form Factor, Micro Form Factor, etc.)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el servicio no requiere un formato en específico, pero si deberá de cumplir con los requisitos técnicos requeridos en el numeral A.1.3.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

Favor indicar si debemos suministrar equipos portatiles, en caso de ser así indicar:

- Tamaño de la pantalla
- ipo de procesador (Eje: Core i3, Core i5, Core i7)
- Memoria RAM (Eje: 8GB, 16GB, etc.)
- Disco duro- capacidad almacenamiento
- Sistema operativo (Windows, Linux)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los presentes términos de referencia no contemplan equipos portátiles, a excepción de los equipos de telefonía movil señalados en el numeral B.4

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

¿Los equipos portátiles requieren de pantalla adicional?, de ser así enviar las características de la pantalla adicional

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que al no requerir equipos portátiles no se requieren pantallas adicionales.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

Los equipos portátiles requieren de accesorios adicionales (ej. mouse, teclado, bases, docking station, maletín, guaya de seguridad, etc.)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que al no requerir equipos portátiles no se requieren accesorios adicionales.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

¿Se deben suministrar cuentas de correo electrónico a los asesores de la operación?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que según el numeral B.4: 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).

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

Enuncie las redes sociales que harán parte del servicio (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que actualmente contamos con Facebook, X (Twitter), Spotify, Instagram, Linkedin, Tik tok, You tube, asimismo, durante el desarrollo del servicio se analizará la conveniencia de integrar las diversas redes sociales, previo análisis y demanda de las otras redes, segun lo indicado en el numeral A.1.8.1. CHATBOT (WEB, Messenger y WhatsApp) - CANALES.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

¿El asistente virtual para chatbot, whatsapp y web estará integrado con algún web service? ¿o será solo un menú de opciones?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el asistente virtual podra tener integraciones con web service.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

Aparte de la web de cobranzas y whatsapp, el chatbot o asistente virtual, sobre qué plataformas debe incrustarse? (web/app del cliente, messenger, etc.)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no tenemos web de cobranza. Asimismo, el ChatBot deberá de estar inscrustado en el WhatsApp, Facebook messenger, WEB, y otras redes sociales, de acuerdo a lo señalado en el numeral A.1.8.1. CHATBOT (WEB, Messenger y WhatsApp) - CANALES.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

¿Para el canal de WhatsApp CLIENTE cuenta ya con su Messenger ID certificado? y de igual forma la línea o líneas a utilizar o éste proceso deberá contemplarse por el contratista

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se cuenta con el Messenger ID certificado, sin embargo el contratista debe gestionar el alta del número de WhatsApp ante Facebook de corresponder.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Cantidad de mensajes SMS mensual promedio

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el alcance del servicio no contempla el envío de SMS.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Cantidad de mensajes whatsapp entrantes y salientes mensual promedio

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el promedio mensual en WhatsApp es de 745 atenciones.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

Cantidad de chat entrantes vía web promedio mensual

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el promedio mensual de Chat es de 167 atenciones.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

Cantidad de correos salientes promedio mensual

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.8.1. Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el promedio mensual es de 1,306 correos salientes.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Observación: Nro. 98

Consulta/Observación:

En relación con el requisito de experiencia de S/ 47,939,644.54 de facturación en servicios similares, quisiéramos respetuosamente solicitar que este importe sea revisado y ajustado. Consideramos que el monto indicado podría ser elevado en relación con los estándares del mercado para este tipo de servicios, lo que podría limitar la participación de proveedores con experiencia relevante pero con facturaciones menores.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: C Literal: C Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

OBSERVACION ACOGIDA

Se aclara que con la finalidad de generar una mayor concurrencia de postores, se modificará el monto de experiencia en la especialidad al monto de S/ 23, 969,822.27, toda vez que la Entidad requiere una empresa especializada y que cuente con experiencia demostrada en el rubro.

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

Debe decir:

(...)

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a equivalente a S/ 23,969,822.27 (vienti tres millones novecientos sesenta y nueve mil ochocientos vientos con 27/100 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.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

**Observación: Nro. 99**

**Consulta/Observación:**

Solicitar verificar la penalidad por Speech Analytics dado que no es un requerimiento en el pliego

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** 3.6                    **Literal:** 3.6                    **Página:** 11

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

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

OBSERVACIÓN ACOGIDA  
Se retira la penalidad por no corresponder.

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

Debe decir:  
(...)  
Numeral H:OTRAS PENALIDADES Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO  
Quitar del cuadro de penalidades el ítem 8:  
" Incumplimiento en la presentación del informe de análisis de auditoría automática dentro de los plazos establecidos".

Entidad convocante :	ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA		
Nomenclatura :	CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL		

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

**Observación: Nro. 100**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos que nos puedan compartir el detalle del Anexo G referente a la videoconferencia para poder realizar las cotizaciones respectivas

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** A                    **Literal:** 1.7                    **Página:** 54

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

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

OBSERVACIÓN ACOGIDA  
Al solicitar en los términos de referencia el Office 365, ya no es necesario contar con un sistema de videoconferencia.

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

Debe decir:  
(...)  
Retirar del numeral: A.1.7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL AMBIENTE DE CALL CENTER

el noveno párrafo:  
"Un equipo para video conferencias, ver características mínimas en el Anexo G (los equipos están estandarizados con la Resolución N° 127-2018-OS/PRES)."  
(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

Para la acreditación de sordos, conadis, o centro de educacion superior, ¿se realiza solo con el carné de CONADIS o se necesita alguna otra documentación?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: H Literal: H Página: 88

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el numeral H. Mejoras a los términos de referencia: para la acreditación de una persona con discapacidad que ocupe una posición se requiere que acredite su condición presentando solo el carnet de discapacidad emitido por Conadis.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

Solicitamos mayor detalle sobre la capacitación teórica y practica en la operacion del servicio. ¿Será con personal interno (tipo formación inicial) o seran proveedores externos con algun tema en particular?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: B Literal: 3 Página: 78

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral G.6.2.3, etapa de transferencia, la capacitación teorica y practica en la operación del servicio será con personal interno.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

Cada vez que incorporemos una nueva posición tenemos un plazo máximo de 10 días para presentar la póliza actualizada. Por antecedente, el plazo que indica Osinergmin será muy difícil de cumplir. ¿Es factible aumentar el plazo de días para presentar la póliza?

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: G      Literal: 3.2      Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta se acoge y se ampliará el plazo de presentación a 20 días calendario.

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

Debe decir:

G.3.2 Pólizas

(i)

La póliza deberá actualizarse cada vez que se incorpore una nueva posición y tendrán un plazo de veinte (20) días calendario para la presentación, contados desde la fecha de incorporación del nuevo personal.

(i)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

Con respecto a las transcripciones automatizadas de las llamadas que aleatoriamente el 5% de las atenciones mensuales, ¿cuales son los plazos para la entrega en caso de trate de una solicitud especifica? ¿comdata debe revisar con el responsable de la entrega de estas transcripciones? recordar que no se considera para este concurso el servicio de Speech Analytics. Por favor mas detalles

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: G Literal: 7 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta  
Las transcripciones serán a solicitud del Osinergmin y el plazo de entrega será de dos horas.

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

Debe decir:  
(¿)  
Modificar en el numeral G.7. ENTREGABLES - El informe de gestión deberá contener:

Transcripciones automatizadas de las llamadas que aleatoriamente solicite Osinergmin, las mismas que deberán ser remitidas en un plazo máximo de dos horas.



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

**Observación: Nro. 105**

**Consulta/Observación:**

Se solicita omitir este ítem ya que este concurso no considera la implementación de Speech Analytics.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** 3.6                    **Literal:** 3.6                    **Página:** 11

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

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

OBSERVACIÓN ACOGIDA

Se retira la penalidad por no corresponder.

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

Debe decir:

(...)

Numeral H:OTRAS PENALIDADES Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Quitar del cuadro de penalidades el ítem 8:

" Incumplimiento en la presentación del informe de análisis de auditoría automática dentro de los plazos establecidos".

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

En caso el postulante adjunte la copia de su diploma respectivo que acredita su formación académica, aunque no aparezca en SUNEDU, ¿se considerará como válido?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: H Literal: H Página: 88

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se detalla que según los bases estandarizadas del SEACE, en caso el TITULO PROFESIONAL no se encuentre inscrito en el registro del SUNEDU, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:06:14

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

¿La impresora de cuantas ppm debes ser?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: A Literal: 1.3 Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en los términos de referencia no se requiere un número determinado de ppm.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	19:59:27

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

Por un tema de pluralidad de postores se solicita que se mantenga la experiencia del postor de las dos últimas licitaciones: 1) CONCURSO PÚBLICO N° 36-2023-OSINERGMIN y 2) ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 4-2024-OSINERGMIN (Derivado del CP-36-2023) PRIMERA CONVOCATORIA, es decir, acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 25 052,198.00 (Veinte cinco millones cincuenta y dos mil ciento noventa y ocho con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria TODA VEZ QUE EL ALCANCE DEL SERVICIO SE MANTIENE.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: C Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

OBSERVACION ACOGIDA

Se aclara que con la finalidad de generar una mayor concurrencia de postores, se modificará el monto de experiencia en la especialidad al monto de S/ 23, 969,822.27, toda vez que la Entidad requiere una empresa especializada y que cuente con experiencia demostrada en el rubro.

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

Debe decir:

(...)

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a equivalente a S/ 23,969,822.27 (vienti tres millones novecientos sesenta y nueve mil ochocientos vientos con 27/100 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

Entidad convocante :ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura :CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	19:59:27

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

En la data histórica registrada en el TDR, solo figura hasta el 2023. Se solicita que nos remitan el histórico por mes, día y hora en excel del 2024.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: G.2.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se actualiza la información incluyendo datos históricos del 2024.

Debe decir:

modificar en el numeral: G.2.1 Datos históricos:

(¿)

¿ Evolutivo de atenciones en el Canal telefónico (llamadas recibidas): 111,390 el 2019; 172,573 el 2020; 174,887 el 2021; 137,087 el 2022; 140,655 el 2023 y 133,387 el 2024.

¿ Evolutivo de atenciones en el Canal Virtual (atenciones): 29,579 el 2019; 39,355 el 2020; 40,209 el 2021; 25,368 el 2022; 21,355 el 2023 y 29,188 el 2024.

¿ Evolutivo de llamadas de salida mensual: 5,000 el 2022, 4,511 el 2023 y 4,100 el 2024.

¿ 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; el 2023 fue de 10 minutos con 43 segundos y el 2024 fue de 11 minutos con 8 segundos.

¿ De manera referencial se indica que en promedio en el 2024 la volumetría mensual en tramos de media hora es la siguiente, iniciando desde las 00 horas: : 20, 13,11, 9, 8, 6 ,5, 7, 6, 7, 10, 16, 34, 57, 100, 115, 250, 390, 552, 616, 664, 653, 653, 645, 679, 518,405, 355,406, 452, 477, 499, 493, 495, 371,

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

según lo indicado en el análisis ( por la cantidad de caracteres)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	19:59:27

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

Se indica que se debe proporcionar una póliza de accidentes personales a todo el personal. Se solicita que esta póliza se exonere debido a que el trabajo de atención requerido no implica mayor riesgo a la seguridad del trabajador.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: G.3.2 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Solicitud no acogida.  
Se precisa que deberá cumplir con presentar la póliza señala en el numeral G.3.2 Póliza.

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

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	19:59:27

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

Se indica: Coordinación con el bróker para el alta del número de WhatsApp.

Consulta, ¿se va a mantener el número actual de atención por whatsapp y quién es el propietario de dicho número? ¿Con qué plataforma vienen atendiendo por este canal? ¿el consumo de whatsapp es asumido por la entidad?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: G.6.2.1 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que según lo indicado en el numeral A.1.8.2 WhatsApp empresarial: 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. La plataforma que actualmente se utiliza es Epiron y el consumo del WhatsApp es asumido por la entidad.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	19:59:27

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:

Indicar si procede el uso de doble punto de red para las estaciones de trabajo, teniendo en cuenta que los telefonos pueden actuar como switch de datos y la electrónica de red moderna permite el uso de vlans de voz y datos de manera eficiente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 1 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se solicitan 02 puntos de red por estación de trabajo.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	19:59:27

Consulta: Nro. 113

Consulta/Observación:

El proveedor deberá adquirir licencias para la PBX de Osinergmin Cisco CUCM versión 12 inclusive no se necesiten?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que si deben incluir las licencias para los 38 telefonos IP Cisco y presentarlas en la etapa pre operativa.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	19:59:27

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:

¿cuántos días dura la capacitación inicial? y ¿cuántas horas por día se requiere?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: G.6.2.3 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que según el numeral: G.2.2 Consideraciones para la ejecución del servicio, la transferencia de información se realizará en la etapa pre operativa y tendrá una duración de 40 horas.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	19:59:27

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:

Para el caso de las licencias CAL de Windows server serán del tipo Dispositivo o Usuario y se instalarán en los servidores de Osinergmin? Esto quiere decir que las estaiones de trabajo van a estar en el dominio de Osinergmin?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las licencias CAL son del tipo dispositivo y deben ser adquiridas a nombre del Tenant de Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	19:59:27

Consulta: Nro. 116

Consulta/Observación:

Al usar dos enlaces de datos contingentes, se va a requerir que haya un proceso de configuración y pruebas en ambos lados para que la contingencia sea Efectiva. Osinergmin lo realizará por su lado?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 1 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Todas las configuraciones necesarias para garantizar el funcionamiento de los enlaces de contingencia son responsabilidad únicamente del contratista.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 117

Consulta/Observación:

¿EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFONICO Y VIRTUAL, ES VIABLE CONSIDERE EXPERIENCIA EN ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO. DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la experiencia necesariamente debe ser 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.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 118

Consulta/Observación:

¿EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFONICO Y VIRTUAL, ES VIABLE CONSIDERAR LOS CARGOS DE: LIDER O JEFE O ADMINISTRADOR. DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge:  
OBSERVACIÓN ACOGIDA PARCIALMENTE  
Con respecto a lo solicitado se acogerá como experiencia del supervisor como jefe. Asimismo, no es posible ampliar la experiencia del personal clave como lider o administrador debido a que se requiere un profesional que cuente con la experiencia necesaria en gestionar este tipo de servicios y a las posiciones asignadas.

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

B. DEL PERSONAL  
B.1. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PERSONAL CLAVE Y B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE  
Debe decir:  
(¿)  
Experiencia mínima de 2 años en temas de atención a usuarios y/o clientes 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, jefe o monitor de Call Center.  
\*independientemente de la fecha de egreso o grado académico o título profesional.  
(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 119

Consulta/Observación:

¿EN LO REFERENTE A LA CAPACITACION DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFONICO Y VIRTUAL, SE PUEDE CONTAR CON SOLO 1 DE LAS CAPACITACIONES O NECESARIAMENTE CON TODAS LAS CAPACITACIONES INDICADAS?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que deberá contar con todas las capacitaciones señaladas en los términos de referencia.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 120

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DE MONITOR CAPACITADOR, ES VIABLE SE CONSIDERE TITULADO EN CARRERAS TECNICAS, DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que para el caso de la formación académica del Monitor Capacitador, no es posible considerar carreras técnicas dado el nivel de especialización requerido y la información a brindar a la ciudadanía. Es preciso indicar que el puesto consultado es personal No Clave.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 121

Consulta/Observación:

¿EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL MONITOR Y CAPACITADOR DEL SERVICIO TELEFONICO Y VIRTUAL, ES VIABLE SE CONSIDERE EXPERIENCIA EN ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO. DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la experiencia necesariamente debe ser 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.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 122

Consulta/Observación:

¿EN LO REFERENTE A LA CAPACITACION DEL MONITOR CAPACITADOR DEL SERVICIO TELEFONICO Y VIRTUAL, SE PUEDE CONTAR CON SOLO 1 DE LAS CAPACITACIONES O NECESARIAMENTE CON TODAS LAS CAPACITACIONES INDICADAS?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que deberá contar con todas las capacitaciones señaladas en los términos de referencia. Es preciso indicar que el puesto consultado es personal No Clave.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 123

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL CASTELLANO, ES VIABLE SE CONSIDERE BACHILLER EN CARRERAS TECNICAS, DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que para el caso de los asesores telefónicos virtuales castellano, no es posible considerar carreras técnicas dado el nivel de especialización requerido y la información a brindar a la ciudadanía.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 124

Consulta/Observación:

¿EN LOS QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL CASTELLANO. ES VIABLE SE CONSIDERE EXPERIENCIA EN ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO. DE MANERA DE CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la experiencia necesariamente debe ser 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.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 125

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL BILINGUE CASTELLANO - QUECHUA, ES VIABLE SE CONSIDERE TITULADO EN CARRERAS TECNICAS, DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que para el caso de los asesores telefónicos virtuales bilingüe castellano quechua, no es posible considerar carreras técnicas dado el nivel de especialización requerido y la información a brindar a la ciudadanía.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 126

Consulta/Observación:

¿EN LOS QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL BILINGUE CASTELLANO - QUECHUA, ES VIABLE SE CONSIDERE EXPERIENCIA EN ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO. DE MANERA DE CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la experiencia necesariamente debe ser 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.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 127

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL BILINGUE CASTELLANO - AIMARA, ES VIABLE SE CONSIDERE TITULADO EN CARRERAS TECNICAS, DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que para el caso de los asesores telefónicos virtuales bilingüe castellano aimara, no es posible considerar carreras técnicas dado el nivel de especialización requerido y la información a brindar a la ciudadanía.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 128

Consulta/Observación:

¿EN LOS QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL BILINGUE CASTELLANO - AIMARA, ES VIABLE SE CONSIDERE EXPERIENCIA EN ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO. DE MANERA DE CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la experiencia necesariamente debe ser 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.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 129

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DE LOS ASESORES VIRTUAL INTERPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS PERUANO, ES VIABLE SE CONSIDERE TITULADO EN CARRERAS TECNICAS, DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que para el caso de los asesores telefónicos virtuales intérprete de lengua de señas peruana, no es posible considerar carreras técnicas dado el nivel de especialización requerido y la información a brindar a la ciudadanía.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 130

Consulta/Observación:

¿EN LOS QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DE LOS ASESORES VIRTUAL INTERPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS PERUANO, ES VIABLE SE CONSIDERE EXPERIENCIA EN ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO. DE MANERA DE CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la experiencia necesariamente debe ser 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.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 131

Consulta/Observación:

Canal de video llamada - Se realizara por zoom u otra herramienta comercial o algun desarrollo especifico, pueden darnos el dato preciso.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las videollamadas se realizarán por Zoom y/o Teams y/o Meet.

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

G.2. ACTIVIDADES A REALIZAR Debe decir:

(i)  
Contar con el servicio de videollamadas en el canal virtual a través de la Plataforma Teams, Meet y/o Zoom. 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.  
(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 132

Consulta/Observación:

Coordinación con el bróker para el alta del número de WhatsApp. - Actualmente contamos con un proveedor de calidad, sin embargo para agilizar las operaciones podemos trabajar el broker actual, compartiran esa informacion?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que si podrán realizar coordinaciones con el bróker actual, la información será proporcionada por Osinergmin durante la etapa pre operativa del servicio.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 133

Consulta/Observación:

Speech Analytics - Trabajan con algun proveedor especifico, pueden compartirlo para mantener el estándar del servicio.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los presentes términos de referencia no contemplan la solución de Speech Analytics.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 134

Consulta/Observación:

El de las llamadas por el primario 0800-41800 lo asume osinergmin?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las llamadas ingresantes al 080041800 serán derivadas a un DID proporcionado por el contratista. El costo de las llamadas ingresantes al 0800 son asumidas por Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 135

Consulta/Observación:

Los gestores deberán contar con uniforme (invierno, verano)?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los presentes términos de referencia no contemplan uniforme.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 136

Consulta/Observación:

Podrian indicarnos cuantos m2 solicitan para la oficina administrativa o dependera del criterio del contratista ?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los presentes términos de referencia no contemplan una oficina administrativa, comtemplan un area de trabajo de 230 metros cuadrados y un ambiente para capacitaciones que no forma parte de estos 230 metros cuadrados.

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

null



Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 137

Consulta/Observación:

"El Contratista deberá suministrar los útiles de oficina para el buen desarrollo de las actividades, según el siguiente detalle, la cantidad indicada de utiles seran para todo el proyecto ?"

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el contratista debe suministrar los útiles de oficina, la cantidad detallada es por el tiempo que dure el servicio, sin embargo el contratista será el responsable de la reposición en caso sea necesario.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 138

Consulta/Observación:

¿Se puede subcontratar el servicio de vigilancia y limpieza de los locales?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el contratista es responsable de garantizar el servicio de vigilancia y limpieza de forma permanente, la contratación o sub contratación corresponde al contratista.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 139

Consulta/Observación:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no es posible la contratación de personal bajo la modalidad de locación de servicios o ¿servicios no personales¿, de acuerdo a lo señalado en el numeral D: OBJETIVO. Respecto a los otros regímenes no existe restricción.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 140

Consulta/Observación:

"¿Cuántas posiciones se deben tener en cada uno de los 3 turnos especificados? En caso de ser variable según la demanda, ¿cómo ha sido la históricamente la distribución de estos turnos?"

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La distribución de las posiciones por turno se realizará de acuerdo a la demanda de llamadas y a la distribución que apruebe Osinergmin. Asimismo, históricamente la distribución para el año 2022 fue: Lunes a viernes de 00:00-09:00 horas 1 posición, de 08:00-17:00 horas 27 posiciones y de 15:00-23:59 horas 12 posiciones; Sábado: de 00:00-09:00 horas una posición, de 08:00-17:00 horas 18 posiciones y de 15:00-23:59 horas 6 posiciones; Domingo: de 00:00-09:00 horas una posición, de 08:00-17:00 horas 9 posiciones y de 15:00-23:59 horas 5 posiciones. 2023: Lunes a viernes de 23:00-08:00 horas 2 posiciones, de 08:00-17:00 horas 26 posiciones y de 14:00-22:59 horas 12 posiciones; Sábado: de 23:00-08:00 horas 2 posiciones, de 08:00-17:00 horas 17 posiciones y de 14:00-22:59 horas 6 posiciones. Domingo: de 23:00-08:00 horas 2 posiciones, de 08:00-17:00 horas 8 posiciones y de 14:00-22:59 horas 5 posiciones. 2024: Lunes a viernes de 23:00-08:00 horas 2 posiciones, de 08:00-17:00 horas 26 posiciones y de 14:00-22:59 horas 12 posiciones; Sábado: de 23:00-08:00 horas 2 posiciones, de 08:00-17:00 horas 17 posiciones y de 14:00-22:59 horas 6 posiciones; Domingo: de 23:00-08:00 horas 2 posiciones, de 08:00-17:00 horas 8 posiciones y de 14:00-22:59 horas 5 posiciones.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

Consulta: Nro. 141

Consulta/Observación:

En base al equipo multifuncional, ¿el contratista podrá alquilar las impresoras o necesariamente tienen que ser compradas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la adquisición a través de compra o alquiler deberá cumplir con lo señalado en las bases: Un (1) equipo multifuncional, nuevo, de primer uso y exclusivo.

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

null

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-42-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	06/01/2025
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	21:17:25

**Observación: Nro. 142**

**Consulta/Observación:**

Observamos en la bases administrativas que el importe requerido para la Experiencia del postor es de S/47,939,644.54. Importe de gran volumen que en las dos últimas licitaciones , AS N°02-2023-derivado del CP N°18-2022 y CP N°18-2022 -OSINERGMIIN, por el mismo objeto de convocatoria actual "Contratación del servicio de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual" , se declararon Desierto porque los postores no cumplieron con el importe requerido. Asimismo, se observa que en estas dos últimos procesos de selección mencionados se obtuvo la participación de un postor y tres postores, respectivamente. Por lo expuesto, solicitamos reducir el monto facturado acumulado equivalente entre 10millones y 15millones. De esta manera, se permitiría la pluralidad de postores. Se formula la presente observación en virtud del Principio de Libertad de concurrencia, Igualdad de trato y Transparencia.

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

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

Previsto en el artículo 2° incisos "a", "b" y "c" respectivametne de la Ley N° 30225 - Ley de

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

**OBSERVACION ACOGIDA**

Se aclara que con la finalidad de generar una mayor concurrencia de postores, se modificará el monto de experiencia en la especialidad al monto de S/ 23, 969,822.27, toda vez que la Entidad requiere una empresa especializada y que cuente con experiencia demostrada en el rubro.

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

Debe decir:

(...)

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a equivalente a S/ 23,969,822.27 (vienti tres millones novecientos sesenta y nueve mil ochocientos vientos con 27/100 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.