

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	09:38:16

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

En este literal se indica que ¿¿los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el Contratista. Se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados¿¿

Entre los procesos allí mencionados se encuentra la ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ cuyo alcance y funcionalidad NO ESTAN ESPECIFICADOS en el literal g.13 (a diferencia de todos los demás procesos), sin embargo, OSINERGMIN exige que los actualicemos e ingresemos en la nueva herramienta sin indicar su alcance ni funcionalidad ni indicar como están configurados en la actual herramienta.

Luego, en aplicación del principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se desestime los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ pues la Entidad no proporciona información clara ni coherente para cumplir con la implementación de los mismos, de lo contrario solicitamos a OSINERGMIN se sirva retrotraer el procedimiento de selección a su etapa de definición de especificaciones técnicas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 23

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

Articulo 2, literal c) Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	09:38:16

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

En este literal se indica que ¿los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el Contratista. Se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados.¿

Entre los procesos allí mencionados se encuentra la ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ cuyo alcance y funcionalidad no están especificados en el literal g.13, sin embargo, la Entidad exige que los actualicemos e ingresemos en la nueva herramienta sin indicar su alcance ni funcionalidad ni indicar de que manera están configurados en la actual herramienta.

El único potencial postor que podría hacerlo es el actual proveedor del servicio pues tiene acceso a toda esta información, esta es una clara ventaja respecto a otros potenciales postres que no tienen acceso a esta información y que tendrán que asumir muchas consideraciones y supuestos.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del Estado, solicitamos se excluya los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ del alcance del servicio o, en caso OSINERGMIN desee incorporarlos, se sirva retrotraer el procedimiento de selección a la etapa de elaboración de especificaciones técnicas.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.3 **Página:** 23

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

Artículo 2, literal c) Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente acogida.
Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.
Es importante indicar que la documentación de los procesos será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa del servicio para su actualización y aplicación para la operación del servicio.
Finalmente en la indagación de mercado hay varias cotizaciones que aceptaron los términos de referencia con lo cual hay pluralidad de postores.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)
El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	09:38:16

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

g.2.4
g.13.1
g.13.4

En el literal g.2.4 se indica que ¿El aplicativo del Contratista debe estar alineado a las mejores prácticas de ITIL, según características descritas en el literal g.13.¿

En el literal g.13.1 se indica que ¿La solución deberá estar verificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL.

En el literal g.13.4 se indica que ¿La herramienta deberá estar basada en las mejores prácticas de ITIL para el cambio de los estados de las peticiones de cambio, solicitando en algunos de ellos una razón de estado.¿

Al respecto, es importante saber que ITIL no usa términos como ¿alineado¿, ¿verificado¿ o ¿basado¿ pues los mismos están sujetos a interpretación, en su lugar, en ITIL se utiliza el término ¿certificación¿ y PinkVerify tiene publicado en su página oficial las certificaciones ITIL que tienen los fabricantes de aplicaciones de Mesa de Ayuda.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del Estado, el mismo que indica que ¿Las Entidades proporcionan información clara y coherente¿, solicitamos se confirme que el término correcto es certificación ¿PinkVerify en las mejores prácticas ITIL¿ y las 6 certificaciones mínimas corresponden a los procesos que se van a implementar, los mismos que están indicados en el objetivo específico de las bases así como en el literal g.13, esto es:

- 1) Mesa de Ayuda o Mesa de Servicios
- 2) Gestión de Incidencias
- 3) Gestión de Problemas
- 4) Gestión de Requerimientos
- 5) Gestión de Cambios
- 6) Gestión de activos de TI

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.4 g.13 **Página:** 25

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

Artículo 2, literal c) Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida.
Se aclara que no se esta solicitando ninguna Certificación, esto debido a que se estaría limitando la participación de herramientas para los servicios de Mesa de Ayuda, pero si se solicita que estén alineados, basado en mejores practicas de ITIL y para verificar lo solicitado en el literal g.13.1 se revisara la pagina oficial de Pink Elephant.
Finalmente en la indagación de mercado hay varias cotizaciones que aceptaron los términos de referencia con lo cual hay pluralidad de postores.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	09:38:16

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4.3. se indica que se debe desarrollar un workflow para la atención de Servicios Generales, al respecto, sírvanse confirmar que el alcance de este workflow será definido y aprobado entre Osinergmin y el Contratista y que la herramienta de Mesa de Ayuda debe tener la capacidad de modelar este workflow de acuerdo a las necesidades de Osinergmin y no obligar a Osinergmin a usar flujos propietarios de la herramienta propuesta y esta mesa de ayuda para Servicios Generales debe ser completamente independiente a la Mesa de Ayuda de TI de manera que cualquier problema en la Mesa de Servicios Generales no afecte a las Mesas de Ayuda de TI, Ingeniería y/o Seguridad.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.4.3 **Página:** 27

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

Artículo 2, literal c) Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida.

Se aclara que en las bases esta claramente indicado lo solicitado.

La atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El Contratista deberá desarrollar un workflow para la comunicación con los encargados de los trabajos de servicios generales. Este Workflow tiene como objetivo implementar en la herramienta de Mesa de Ayuda la creación de ticket de atención para los servicios generales de Osinergmin, cuya área se encarga de atenciones como silla malograda, cambio de foco, entre otros. Osinergmin entregará la información necesaria para que el Contratista implemente el catálogo y sub-catálogo de ofertas a ser implementadas en la herramienta ITSM. Se debe asignar los tickets a los usuarios indicados, mediante correo electrónico.

La herramienta de Mesa de Ayuda debe tener la capacidad de modelar este workflow de acuerdo a las necesidades de Osinergmin.

Finalmente el Servicios Generales es independiente a la Mesa de Ayuda de TI de manera que cualquier problema en la Mesa de Servicios Generales no afecte a las Mesas de Ayuda de TI, Ingeniería y/o Seguridad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	09:38:16

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se indica que ¿La herramienta debe requerir la instalación de agentes de software en los dispositivos que se van a descubrir. ¿

Al respecto, sírvanse confirmar que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software debe ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.13.6 **Página:** 44

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

Artículo 2, literal c) Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se confirma que se aceptara también que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software puede ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

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

g.13.6. Descubrimiento automático
(¿)

- Se aceptara también que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software puede ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	09:38:16

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

g.2.4.3
g.13.19
g.13.19.7
g.13.19.8.

Podemos advertir que OSINERGMIN desean implementar 4 proyectos de Mesa para:

- 1) Mesa de Ayuda de TI
- 2) Mesa de Seguridad Informática
- 3) Mesa de Ingeniería
- 4) Mesa de Servicios generales.

Sírvanse confirmar que estos proyectos son completamente independientes entre sí para no afectar el normal desenvolvimiento de los servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información y que no se aceptará la implementación de un único proyecto que emule la separación de servicios y datos según reglas de visibilidad de cualquier tipo, es decir, la independencia entre estos 4 proyectos debe ser a todo nivel y no a través de segmentación dinámica.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.4.3 g. **Página:** 27

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

Artículo 2, literal c) Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Se aclara que estos proyectos son independientes, y el presente procedimiento busca la contratación de un servicio de Mesa de ayuda que será el único punto de contacto para los usuarios para atender sus necesidades y esta herramienta generara los Ticket de atención a los demás proyectos y estos lo manejaran de manera independiente con sus propios acuerdos de nivel de servicio, personal y herramientas y que no afectaran el servicio de Mesa de Ayuda del presente procedimiento.
Finalmente cuando estos Servicios independientes atiendan el ticket, ellos lo cerraran y llenaran los campos correspondientes, respecto a la segmentación dinámica el contratista implementaría de mejor manera su herramienta para atender lo solicitado 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ El Contratista deberá incluir por cada año del servicio, dos (2) capacitaciones presenciales o virtuales referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio. De ser el caso de alguna modificación en estos cursos se realizará de mutuo acuerdo. Esta Capacitación será para una persona que el Osinergmin designe por capacitación y será como mínimo de 18 horas cada una.

CONSULTA: Favor indicar si la capacitación la puede realizar el contratista o debe ser un curso oficial por una entidad educativa acreditada.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se aceptara también un curso oficial por una entidad educativa acreditada.

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

G. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

(¿)

El Contratista deberá incluir por cada año del servicio, dos (2) capacitaciones presenciales o virtuales referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio. De ser el caso de alguna modificación en estos cursos se realizará de mutuo acuerdo. Esta Capacitación será para una persona que el Osinergmin designe por capacitación y será como mínimo de 18 horas cada una, Se aclara que se aceptara también un curso oficial por una entidad educativa acreditada..

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ El Contratista deberá proveer a su personal Nivel II, mínimo 6 teléfonos IP con sus licencias CCUM 12 (Osinergmin cuenta con plataforma CISCO), para las comunicaciones con el personal de Osinergmin.

CONSULTA: Favor indicar si es necesario y obligatorio los 6 teléfonos IP con sus licencias CCUM 12 (Osinergmin cuenta con plataforma CISCO), dado que este personal contará con equipos móviles celulares donde podrá realizar las atenciones remotas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g Literal: g Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que es necesario para una mejor comunicación la instalación de estos 6 equipos telefónicos para el servicio de Mesa de Ayuda.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ La Entidad será responsable de la provisión, almacenamiento y traslado de los componentes o equipos en espacios que se requiera.
CONSULTA: Favor indicar a que equipos o componentes se refiere.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.2. Literal: g.2.2. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se refiere a los equipos de computo o componentes que cuentan con código patrimonial de la entidad, Los bienes que no cuentan con código patrimonial son todos aquellos considerados como partes, accesorios o consumibles como son: Disco duros internos, memorias, kit de fusor de transferencia, kit de fusor de imágenes y/o USB, también se incluye los equipos del servicio Celular, internet móvil y Token.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ El alcance incluye la implementación de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL en la herramienta ITSM, actualmente la entidad cuenta con la herramienta de monitoreo ZABBIX.
CONSULTA: Favor indicar si el proveedor deberá realizar el servicio de monitoreo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.3. Literal: g.2.3. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el Servicio de Monitoreo ZABBIX es realizado por el servicio de monitoreo de Operaciones TIC.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ El alcance incluye la implementación de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL en la herramienta ITSM, actualmente la entidad cuenta con la herramienta de monitoreo ZABBIX.
CONSULTA: Favor indicar si el proveedor deberá utilizar la herramienta de monitoreo ZABBIX.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.3. Literal: g.2.3. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el proveedor no utilizara la herramienta de monitoreo ZABBIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ El registro y seguimiento a la atención de los eventos deberá estar automatizado, bajo una plataforma en ambiente de Red, de manera que pueda ser consultado en forma remota.

CONSULTA: Favor indicar a que se refiere la atención de los eventos y la plataforma en ambiente de Red, dar mayor alcance.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.4 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que este párrafo esta incluido en los requerimiento del literal g.2.4. Centro de Atención (Nivel I) y esta relacionado:

"El registro y seguimiento a la atención de los eventos deberá estar automatizado, bajo una plataforma en ambiente de Red, de manera que pueda ser consultado en forma remota. La solución deberá ser proporcionada por El Contratista, y se debe utilizar para las atenciones a nivel nacional. La herramienta para seguimiento de tickets deberá enviar automáticamente correos y generar tickets sobre los eventos ocurridos. Además de las consolas de registro que utilizará el Contratista,

Osinergmin tendrá derecho a consolas de seguimiento de los registros de incidentes, requerimientos y soluciones", por lo que la herramienta debe generar los tickets para la atención de los eventos y que la plataforma debe estar en red para el acceso a nivel nacional.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ El Contratista deberá contar con un local, asignado en exclusividad para el servicio; asimismo el local deberá contar con servicio de luz y agua, tener extintores, señalización de seguridad y otros acordes a los parámetros establecidos por Defensa Civil y medidas de seguridad suficientes. Así también, con servicio de vigilancia y licencia de funcionamiento como Oficina otorgado por la Municipalidad, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA¿s).

CONSULTA: Favor indicar si este local se refiere al mismo lugar donde estará el centro de atención, con el personal de Nivel I.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.5 Literal: g.2.5 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se refiere al mismo lugar donde estará el centro de atención, con el personal de Nivel I.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ El Contratista deberá realizar el servicio de Mantenimiento preventivo para 1250 Equipos de Cómputo (Computadora de escritorio, computadora portátil, Monitor con procesador integrado, Workstation), y 100 Impresoras a nivel nacional, el cual se realizará cada 11 meses contabilizados desde el inicio de la etapa Operativa del servicio, el plan de mantenimiento se elabora en la etapa pre-operativa del servicio. Este Servicio de Mantenimiento se iniciaría a los 13 meses de la etapa Operativa del Servicio.

CONSULTA: Favor confirmar que este servicio de mantenimiento preventivo se deberá realizar con personal distinto al de la mesa de ayuda.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.6 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que este servicio de mantenimiento preventivo se deberá realizar con personal distinto al de la mesa de ayuda.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ Osinergmin considera que bastará con la información proporcionada para que el Contratista inicie sus actividades, pero éste deberá corroborar la información como máximo a los tres meses de operaciones, de encontrarse diferencias tanto Osinergmin como el Contratista deberán encontrar el porqué de tal diferencia y según ello Osinergmin determinará la información válida.

CONSULTA: Dado que la responsabilidad y custodia de los equipos corresponde a la entidad, el encontrar el porqué de tal la diferencia, no correspondería al contratista.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.6 Literal: g.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, se mantiene lo indicado en las bases ya que el párrafo completo indica lo siguiente:

El Contratista deberá actualizar el inventario de Hardware, Software, ubicación y cambios en la configuración, siendo responsabilidad de Osinergmin entregar el inventario inicial con la descripción de los equipos y además informar cualquier modificación y/o cambio de Cis (Elementos de Configuración). Osinergmin considera que bastará con la información proporcionada para que el Contratista inicie sus actividades, pero éste deberá corroborar la información como máximo a los tres meses de operaciones, de encontrarse diferencias tanto Osinergmin como el Contratista deberán encontrar el porqué de tal diferencia y según ello Osinergmin determinará la información válida

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ Osinergmin considera que bastará con la información proporcionada para que el Contratista inicie sus actividades, pero éste deberá corroborar la información como máximo a los tres meses de operaciones, de encontrarse diferencias tanto Osinergmin como el Contratista deberán encontrar el porqué de tal diferencia y según ello Osinergmin determinará la información válida.

CONSULTA: Favor indicar en caso no se encuentre el porqué de tal diferencia, de quien sería la responsabilidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.6 Literal: g.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que este pedido es para revisar el inventario inicial del servicio y para estos tres primeros meses no habrá ninguna responsabilidad para el 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ Ante cualquier robo o hurto en el espacio físico asignado será responsabilidad del Contratista.

CONSULTA: Favor confirmar que en caso el robo o hurto sea fuera del horario laboral, no es responsabilidad del contratista, en el ambiente que proporciona la entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.6 Literal: g.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en caso el robo o hurto sea fuera del horario laboral, igual este incidente será evaluando por las cámaras y equipo de seguridad de Osinergmin para identificar la responsabilidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ Ante cualquier robo o hurto en el espacio físico asignado será responsabilidad del Contratista.
CONSULTA: Siempre que OSINERGMIN realice la adecuada gestión de la seguridad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.6 Literal: g.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el ambiente entregado al contratista será responsabilidad de este y coordinara con Osinergmin las medidas de seguridad que se realizarán en conjunto para asegurar correctamente los equipos almacenados.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ El Contratista deberá tener un control de los inventarios de equipos de cómputo incluyendo equipos de comunicaciones y todos los alojados en los gabinetes de comunicaciones, además de los equipos UPS y Access Point.

CONSULTA: Favor confirmar que la entidad compartirá el inventario completo de todos los equipos mencionados y el parque informático.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.7 Literal: g.2.7 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin compartirá el inventario completo de todos los equipos mencionados y el parque informático.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ Si Osinergmin dentro de su plan de crecimiento implementara una nueva sede, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad.
CONSULTA: Favor de mencionar el plan de crecimiento de la entidad para los próximos 03 años.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.7 Literal: g.2.7 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El crecimiento de las entidad dependerá de las políticas y estrategias a implementar en los próximos 3 años, pero se estima que se podría tener un crecimiento del 10% de las sedes actuales.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ El Contratista deberá brindar el apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en eventos donde asista personal de Osinergmin, o a los eventos donde asistan los usuarios vip (Presidente, Asesores, Consejo Directivo, Gerente General, Tesorero, Gerentes y Jefes). El apoyo que se solicita no solo abarca los equipos descritos en el Anexo B, sino también equipos que se adquieran y/o se alquilen, sólo se actuará en equipamiento que haya sido registrado en el inventario a cargo del Contratista¿./

CONSULTA: Favor indicar un aproximado de cuantas horas estima la entidad de este tipo de atenciones, para dimensionar el costo a considerar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.11 Literal: g.11 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la cantidad de eventos dependerá de la candelarizarían de estos y atenciones a usuarios VIP dependerán de sus requerimientos, pero según información histórica en el ultimo año hubo aproximadamente 20 eventos y apoyos a usuarios VIP, con una duración de 3 horas 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Se menciona:
¿ Apoyo en actividades microinformáticas de la Institución fuera de las instalaciones
CONSULTA: Favor confirmar que para estos apoyos en actividades microinformáticas no aplica SLAs.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.11 Literal: g.11 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se confirma, para estas actividades también aplica los SLA.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ Las atenciones que incluyan movilidad no superarán las cincuenta (50) anuales.
CONSULTA: Favor indicar cuantos traslados corresponden a Lima y cuantos a Provincia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.12 Literal: g.12 Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que corresponden a la Ciudad de Lima; para provincia no esta contemplado movilidades,.
Estas movilidades serán aplicadas para las atenciones criticas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

En el literal g.15 Horario de atención, se indican los días de atención.
CONSULTA: Favor confirmar que el centro de atención (N1), sólo atenderá de Lunes a viernes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.15 Literal: g.15 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el centro de atención N1, atenderá de lunes a viernes, pero se deberá configurar el IVR para cumplir e informar el horario de atención del literal g.15

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ a.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

¿ El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad.

¿ Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).

CONSULTA: Favor indicar si este local se refiere al lugar donde estará ubicado el centro de atención.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2, a.2 Literal: 1.2, a.2 Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma que este local se refiere al centro de atención.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Se menciona

¿ Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (2 persona)

¿ Formación académica: Bachiller en Ingeniería de Computación y/o Sistemas o Redes o Electrónica o carreras afines (*). CONSULTA; Dado que para este perfil solicitan un personal con la formación académica de Bachiller, favor confirmar que se aceptará un personal Tecnico Titulado, en computación, informática, redes o carreras afines.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: B Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se mantiene la formación Academica de Bachiller.

Finalmente el bachiller proporciona una educación más general, preparatoria para estudios superiores y capacidad de especialización, mientras que el técnico profesional ofrece una formación específica y práctica para el desempeño en un campo técnico particular.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (1 persona)

Formación académica: Bachiller en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines (*).

CONSULTA: Dado que para este perfil solicitan un personal con la formación académica de Bachiller, favor confirmar que se aceptará un personal Técnico Titulado, en computación, informática, redes o carreras afines.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se mantiene la formación Academica de Bachiller.

Finalmente el bachiller proporciona una educación más general, preparatoria para estudios superiores y capacidad de especialización, mientras que el técnico profesional ofrece una formación específica y práctica para el desempeño en un campo técnico particular.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (1 persona)

¿ Formación académica: Bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones o de Sistemas y/o Informática y/o Computación o Redes o Electrónica o carreras afines (*).

CONSULTA: Dado que para este perfil solicitan un personal con la formación académica de Bachiller, favor confirmar que se aceptará un personal Técnico Titulado, en computación, informática, redes o carreras afines

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: B Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se mantiene la formación Academica de Bachiller.

Finalmente el bachiller proporciona una educación más general, preparatoria para estudios superiores y capacidad de especialización, mientras que el técnico profesional ofrece una formación específica y práctica para el desempeño en un campo técnico particular.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20498848428	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS S.A.C.	Hora de envío :	16:52:37

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Se menciona:

¿ EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

CONSULTA: Favor confirmar que aceptarán como servicios similares a los siguientes:

- ¿ Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos.
- ¿ Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles.
- ¿ Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios de la Solución de Emisión de Pasaporte Electrónico.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2, B Literal: 3.2, B Página: 94

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

- Se confirma que se aceptará también como servicios similares a:
- Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos.
 - Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles.
 - Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios de la Solución de Emisión de Pasaporte Electrónico.

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

- D. DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD
- (¿)
- Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos.
 - Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles.
 - Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios de la Solución de Emisión de Pasaporte Electrónico.
- (...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Antecedentes 1

La solución deberá contar con el registro por usuario de: Fecha de Creación, Fecha de inicio de validez, Fecha de fin de validez, fecha de bloqueo, fecha de inactivación, fecha de último acceso al sistema y fecha de borrado.

Consulta 1

Sírvase confirmar que esta funcionalidad también está asociado a la integración con directorio activo o con ldap, por ende aclarar por favor si es aceptable que estas funciones permanezcan en el directorio activo y no en el ITSM.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.1 Literal: g.13 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también que esta funcionalidad este asociado a la integración con directorio activo o con ldap, por ende se aceptará también que estas funciones permanezcan en el directorio activo y no en el ITSM.

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

g.13 Herramienta del Servicio

(¿)

g.13.1 Arquitectura y Administracion

(¿)

- Se aceptara también que esta funcionalidad este asociado a la integración con directorio activo o con ldap, por ende se aceptará también que estas funciones permanezcan en el directorio activo y no en el ITSM.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Antecedentes 2

La solución deberá contar con un módulo para la gestión de políticas de contraseña, el cual, entre sus capacidades es la de establecer una longitud mínima de la misma, así como su vigencia, se aceptará también soluciones que no cuenten con esta funcionalidad, pero que tengan integración con el Directorio Activo.

Consulta 2

Dado que los usuarios se administran desde el Directorio Activo, se comprende que estas actividades son relacionadas con el AD y no con la solución ITSM ya que la misma no autentica contra el directorio activo, mas no, a administrar usuarios. Por favor aclarar si es aceptable que estas funciones permanezcan en el directorio activo y no en el ITSM, además que el servicio podrá brindar el servicio de gestión de políticas de contraseñas

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.1 Literal: g.13 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo siguiente:

- Se aceptara también que la solución cuente con un módulo para la gestión de políticas de contraseña, el cual, entre sus capacidades es la de establecer una longitud mínima de la misma, así como su vigencia, se aceptará también soluciones que no cuenten con esta funcionalidad, pero que tengan integración con el Directorio Activo.
- Se confirma que se aceptara también que esta funcionalidad este asociado a la integración con directorio activo o con ldap, por ende se aceptará también que estas funciones permanezcan en el directorio activo y no en el ITSM.

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

g.13 Herramienta del Servicio

(.)

g.13.1 Arquitectura y Administracion

(.)

Se aceptara también que la solución cuente con un módulo para la gestión de políticas de contraseña, el cual, entre sus capacidades es la de establecer una longitud mínima de la misma, así como su vigencia, se aceptará también soluciones que no cuenten con esta funcionalidad, pero que tengan integración con el Directorio Activo.

- Se confirma que se aceptara también que esta funcionalidad este asociado a la integración con directorio activo o con ldap, por ende se aceptará también que estas funciones permanezcan en el directorio activo y no en el ITSM.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Antecedentes 3

La solución, mediante una integración con un LDAP o similar, deberá heredar las políticas asociadas al gestor de usuarios e identidades, por lo que el LDAP puede ser configurable a un número máximo de cambios para la contraseña en un día. Esta funcionalidad se refiere a la necesidad de obtener información de usuarios y así poder relacionar sus activos en la herramienta de Mesa de ayuda.

Consulta 3

Dado que los usuarios se administran desde el Directorio Activo, se comprende que estas actividades son relacionadas con el AD y no con la solución ITSM ya que la misma se limita a autenticar contra el directorio activo, mas no, a administrar usuarios. Por favor aclarar si es aceptable que estas funciones permanezcan en el directorio activo y no en el ITSM, además que el servicio podrá brindar la gestión de usuarios e identidades y entregar información al respecto.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.1 Literal: g.13 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma lo siguiente:

Se aceptara también que la funcionalidad de heredar las políticas asociadas al gestor de usuarios e identidades será administrada por el Directorio Activo y no por la Herramienta ITSM, pero el Servicio deberá brindar la gestión de usuarios e identidades.

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

g.13 Herramienta del Servicio

(i)

g.13.1 Arquitectura y Administracion

(i)

Se aceptara también que la funcionalidad de heredar las políticas asociadas al gestor de usuarios e identidades será administrada por el Directorio Activo y no por la Herramienta ITSM, pero el Servicio deberá brindar la gestión de usuarios e identidades.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Antecedentes 4

La solución deberá contar con historial de contraseñas por usuario y valida que al restablecer la contraseña no se utilicen cierta cantidad de contraseñas previas.

Consultas 4

Dado que los usuarios se administran desde el Directorio Activo, se comprende que estas actividades son relacionadas con el AD y no con la solución ITSM ya que la misma se limita a autenticar contra el directorio activo, mas no, a administrar usuarios. Por favor aclarar si es aceptable que estas funciones permanezcan en el directorio activo y no en el ITSM, además que el servicio podrá brindar esta información de historial de contraseñas por usuarios con las herramientas que posee la entidad y que se gestionarán en el servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.1 Literal: g.13 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma que se aceptara también que la solución deberá contar con historial de contraseñas por usuario y valida que al restablecer la contraseña no se utilicen cierta cantidad de contraseñas previas y esta funcionalidad será realizada por el AD y no por el ITSM y el servicio deberá brindar esta información de historial de contraseñas por usuarios y que se gestionarán en el servicio.

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

g.13 Herramienta del Servicio

(i)

g.13.1 Arquitectura y Administracion

(i)

Se aceptara también que la solución deberá contar con historial de contraseñas por usuario y valida que al restablecer la contraseña no se utilicen cierta cantidad de contraseñas previas y esta funcionalidad será realizada por el AD y no por el ITSM y el servicio deberá brindar esta información de historial de contraseñas por usuarios y que se gestionarán en el servicio.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Antecedentes 5

La herramienta debe requerir la instalación de agentes de software en los dispositivos que se van a descubrir

Consulta 5

Dado que estaría impactando en procesamiento al servidor, confirmar que también aceptará soluciones que no requiera de agentes para descubrir los dispositivos y brindar información de inventario de hardware, software y las relaciones entre los dispositivos

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.1 Literal: g.13 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también soluciones que no requiera de agentes para descubrir los dispositivos, pero si deberán brindar información de inventario de hardware, software y las relaciones entre los dispositivos.

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

g.13 Herramienta del Servicio

(¿)

g.13.1 Arquitectura y Administracion

(¿)

- Se aceptara también soluciones que no requiera de agentes para descubrir los dispositivos, pero si deberán brindar información de inventario de hardware, software y las relaciones entre los dispositivos.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Antecedentes 6

La base de conocimientos deberá contar con un sistema de seguridad multicapa. Se aceptará también considerar para esta funcionalidad que la solución de mesa de ayuda propuesta este expuesta por https, que exija el ingreso de usuario y contraseña para acceder a ella y que en la aplicación Mobile permita la autenticación biométrica y además maneje roles para poder asignar permisos de los diferentes módulos

Consulta 6

favor confirmar que tambien se aceptarán soluciones herramientas de interfaz web responsive que se ajusta a cada pantalla del cliente sin necesidad de instalar una app, en los dispositivos móviles. además confirmar que la forma de autenticación será a través de los dispositivos móviles ya que estos soportan diferentes factores de autenticación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.7 Literal: g.13 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma parcialmente.

No se esta solicitando soluciones herramientas de interfaz web responsive que se ajusta a cada pantalla del cliente sin necesidad de instalar una app, en los dispositivos móviles, se aclara que se esta solicitando un Apps para los dispositivos moviles.

Se confirma que se aceptara también que la forma de autenticación sea atreves del dispositivos móviles ya que estos soportan diferentes factores de autenticación.

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

g.13.7. Gestión de Conocimiento

(i)

Se aceptara también que la forma de autenticación sea atreves del dispositivos móviles ya que estos soportan diferentes factores de autenticación.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Antecedentes 7

La herramienta deberá permitir la creación de Incidencias o peticiones de cambio asociadas directamente con el problema

Consulta 7

Favor confirmar que se aceptará también el término de creación o generación de cambios en vez de incidencias de acuerdo a los procesos ITIL

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.9 Literal: g.13 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma.

Se mantiene lo solicitado en las bases, esto debido a que apoyara en la solución de los problemas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

- Antecedentes 8
9. La herramienta deberá proveer reportes predefinidos con indicadores principales sobre la gestión de Incidentes:
- o Número de Incidentes por estado
 - o Antigüedad de Incidentes abiertos
 - o Análisis de tiempo de solución para incidentes
 - o Número de Incidentes abiertos por impacto
 - o Lista de incidentes por Ítem de configuración
 - o Número de Incidentes abiertos por categoría operacional
 - o Tiempo dedicado a la resolución de un incidente
 - o Porcentaje de incidentes reabiertos
 - o Número de llamadas tomadas analista/hora
 - o Porcentaje de incidentes que requieren soporte local
 - o Atraso de incidentes no resueltos
 - o Porcentaje de Resolución en la Primera Línea de soporte
 - o Top de departamentos solicitantes
 - o Número de incidentes por fuente reportada
 - o Número de incidentes por categorización de producto
 - o Número de incidentes duplicados
 - o Número de incidentes escalados al segundo nivel de soporte
 - o Medición de la satisfacción del cliente
 - o Estado Actual de los Acuerdos de Nivel de Servicio para los incidentes abiertos

Consulta 8

Sírvase confirmar que se aceptarán soluciones que puedan obtener estos informes o que el mismo servicio tenga la capacidad de poder generar los informes solicitados.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.11 Literal: g.13 Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, Se mantiene lo solicitado en las Bases, la Herramienta debe proveer estos reportes que ayudan a la Gestion del Servicio y no realizarlos de manera manual.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

- Antecedentes 9
- La herramienta deberá proveer reportes predefinidos con indicadores principales sobre la gestión de Problemas
- o Número de problemas por estatus e impacto
 - o Porcentaje de problemas recurrentes por impacto
 - o Tiempo promedio de resolución de un problema
 - o Tiempo promedio retraso entre resolución y cierre del problema
 - o Porcentaje de problemas para los cuales un análisis de causa raíz fue emprendido.
 - o Número de problemas abiertos por manejador de investigación
 - o Antigüedad de problemas abiertos.
 - o Número de problemas asociados con un cambio
 - o Número de problemas por producto
 - o Número de problemas asociados con prioridades altas de incidentes
 - o Proporción de problemas a incidentes.

Consulta 9

Sírvase confirmar que también se aceptarán soluciones que puedan obtener estos informes o que el mismo servicio tenga la capacidad de poder generar los informes solicitados.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.11 Literal: g.13 Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, Se mantiene lo solicitado en las Bases, la Herramienta debe proveer estos reportes que ayudan a la Gestion del Servicio y no realizarlos de manera manual.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

- Antecedentes 10
- La herramienta deberá proveer reportes predefinidos con indicadores principales sobre la gestión de Cambios
- o Disponibilidad planeada por cambios
 - o Numero de cambios por estatus
 - o Resumen de cambios cerrados
 - o Cambios Generados por Incidentes
 - o Cambios Generados por otros Cambios
 - o Solicitudes de Cambio no aprobadas
 - o Ciclo de vida del cambio y eficiencia del proceso
 - o Número de cambios por fase
 - o Cambios rechazados por el CAB
 - o Reporte de Cambios atrasados
 - o Número de Cambios implementados en un periodo
 - o Tendencia en número de solicitudes de cambio
 - o Razones de cambio

Consulta 10

Sírvase confirmar que también se aceptarán soluciones que puedan obtener estos informes o que el mismo servicio tenga la capacidad de poder generar los informes solicitados.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.11 Literal: g.13 Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, Se mantiene lo solicitado en las Bases, la Herramienta debe proveer estos reportes que ayudan a la Gestion del Servicio y no realizarlos de manera manual.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Antecedentes 11

La solución deberá tener una App para móviles que soporte los sistemas operativos Android e iOS

Consulta 11

Sírvase confirmar que también se aceptarán soluciones que puedan entregar una aplicación web responsive, es decir, que no requiera de la instalación de un agente para poder consumirse desde cualquier dispositivo IOS o Android, la cual se podrá utilizar del dispositivo móvil de cualquier usuario.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.12 Literal: g.13 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma.

Se aclara que la solución deberá tener una App para móviles que soporte los sistemas operativos Android e iOS.

No se esta solicitando soluciones herramientas de interfaz web responsive en los dispositivos móviles, se aclara que se esta solicitando un Apps para los dispositivos moviles.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Antecedentes 12

La solución deberá contar con funcionalidad que permita acelerar las auditorías de cumplimiento

Consulta 12

Sírvase confirmar que estas auditorías de cumplimiento deberán ser plasmadas en reportes.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.12 Literal: g.13 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también que estas auditorías de cumplimiento serán plasmadas en reportes

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

g.13.12. Accesos e Interfaz

(i)

Se aceptara también que estas auditorías de cumplimiento serán plasmadas en reportes.

(i)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Antecedentes 13

La herramienta deberá permitir retroalimentar los mapas geográficos ofrecidos con activos de TI que no se encuentren documentados previamente. Se aceptará soluciones sin permitir retroalimentar los mapas geográficos ofrecidos con activos de TI que no se encuentren documentados previamente

Consulta 13

Por favor aclarar que se espera funcionalmente con el tema de mapas geográfico.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.12 Literal: g.13 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la herramienta tengo un reporte de la distribución de ticket por zona geográfica para identificar y analizar los incidentes, problemas y requerimientos a nivel nación y elaborar un plan de atención a estas sedes para cubrir sus necesidades.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Antecedentes 14

La solución deberá estar verificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL

Consulta 14

Favor confirmar que también se aceptarán soluciones que cumplan con la verificación del certificador oficial de ITIL es PeopleCert, es aceptable proponer una solución que cumpla con un mínimo de 6 procesos ITIL en esta organización.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.1 Literal: g.13 Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma

La solución deberá estar verificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Antecedentes 15

La solución deberá contar con la capacidad de ser monitoreada a través de traps de SNMP para que los eventos generados por la herramienta sean enviados a consolas de monitoreo para monitorear su disponibilidad y salud. Se aceptará también que el Contratista entregue un portal en línea donde Osinergmin pueda visualizar y monitorear los eventos. Este requerimiento está relacionado a contar la información de disponibilidad y salud, para que sea enviada a una consola de monitoreo 7x24 de Osinergmin y medir la disponibilidad de la herramienta

Consulta 16

Favor confirmar que este requerimiento solo aplica para el caso de proveer una solución on-premise y no aplica para la solución en formato SaaS las cuales también podrán ser aceptadas como herramienta del servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.13.12 Literal: g.13 Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma.

En la etapa Pre-operativa se definirá este punto entre Osinergmin y el contratista, asimismo se indica que la herramienta debe ser de tipo On-Premise, para lo cual el Contratista debe entregar el hardware y software necesario para su operación o tipo Cloud.

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

g.13.1. Arquitectura y Administración

(i)

La solución deberá contar con la capacidad de ser monitoreada a través de traps de SNMP para que los eventos generados por la herramienta sean enviados a consolas de monitoreo para monitorear su disponibilidad y salud. Se aceptará también que el Contratista entregue un portal en línea donde Osinergmin pueda visualizar y monitorear los eventos. Este requerimiento está relacionado a contar la información de disponibilidad y salud, para que sea enviada a una consola de monitoreo 7x24 de Osinergmin y medir la disponibilidad de la herramienta. Así mismo, se indica que la herramienta debe ser de tipo On-Premise, para lo cual el Contratista debe entregar el hardware y software necesario para su operación o tipo Cloud.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Antecedentes 16

La herramienta deberá facilitar la capacidad de publicar diferentes niveles del mismo servicio

Consulta 16

Dado que el servicio es único, el estado del arte indica que el SLA es único por servicio. No dando la posibilidad de medir con diferentes criterios al mismo servicio prestando a la confusión. Por favor indicar que el requerimiento hace referencia a las mejores prácticas es decir medir con un solo sla el servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.1 Literal: g.13 Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, la herramienta debe tener la posibilidad de permitir la clasificación de los servicios así mismo el poder asignar el SLA mediante reglas dinámicas o configuraciones propias de la herramienta a implementar.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Antecedentes 17
La solución deberá contar con historial de contraseñas por usuario y valida que al restablecer la contraseña no se utilicen cierta cantidad de contraseñas previas

Consulta 17
Confirmar que este requerimiento también se podrán realizar como parte del servicio con herramientas o procesos del mismo, Estas mismas políticas se deben aplicar en el Active Directoy y no en la solución ITSM, ya que la solución utiliza la password del AD para hacer el login en el sistema.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.2 Literal: g.13 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también herramientas ITSM donde estas funciones permanezcan en el directorio activo y no en el ITSM.
La solución utiliza la password del AD para hacer el login en el sistema.

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

g.13.2. Gestión del Catálogo de Servicio.
(¿)
Se aceptará también herramientas ITSM donde estas funciones permanezcan en el directorio activo y no en el ITSM.
La solución utiliza la password del AD para hacer el login en el sistema.
(¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Antecedentes 18

La solución permitira configurar la expiración de sesiones cuando se identifique que una sesión no esta activa y así pueda liberar el uso de la misma

Consulta 18

Para una mayor participación de postores favor confirmas que este requerimiento será un opcional o que se podrá realizar a través de alguna herramienta que posea la entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.2 Literal: g.13 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que este requerimiento será un opcional o que se podrá realizar a través de alguna herramienta que posea 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Antecedentes 19

La herramienta deberá ser capaz de conectarse con soluciones de monitoreo para ser capaz de mostrar el estado de salud de los servicios en línea al usuario final. La actual solución de monitoreo es Zabbix y se configurará el estado de salud de la herramienta en coordinación con el Contratista. Se aceptará también que el Contratista entregue un portal en línea donde el cliente pueda visualizar y monitorear los eventos generados por la herramienta en relación con su disponibilidad y salud

Consulta 19

Sírvase confirmar que este requerimiento solo aplica para la opción On-Premise y no así para la solución en formato SaaS

Acápiteme de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.2 Literal: g.13 Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, se debe aplicar a la herramienta propuesta por el contratista ya sea On-Premise o SaaS.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Antecedentes 20

21. Gestión de Documentos

o La solución debe ser capaz de crear formato de documentos tales como: formato de recepción, formato de conformidad, entre otros.

o La solución debe ser capaz de almacenar y construir estos formatos desde la misma solución.

o La solución debe permitir adjuntar estos formatos a un ticket.

o La solución debe ser capaz de capturar firma digital sobre los documentos (formatos).¿

Consulta 20

Favor de aclarar aclarar si se requiere que la herramienta de ITSM cree documentos o permita la creación de plantillas de recepción de información. Al tratarse de una solución ITSM, se solicita indicar que el requerimiento de firma digital es un opcional.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.2 Literal: g.13 Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que también se aceptará que la solución ITSM permita la creación de plantillas de recepción de información, asimismo se confirma que el requerimiento de firma digital será opcional.

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

g.13.2. Gestión del Catálogo de Servicio.

(¿)

Se aceptará que la solución ITSM permita la creación de plantillas de recepción de información, asimismo se confirma que el requerimiento de firma digital será opcional.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Antecedentes 21

22. La solución deberá tener una App para móviles que soporte los sistemas operativos Android e iOS.

¿ La solución deberá permitir las notificaciones push en la App móvil.

¿ La App móvil de la solución debe permitir la utilización de la cámara de fotos para la creación de evidencias (archivos adjuntos).

¿ La solución deberá permitir la aprobación o rechazo de solicitudes o cambios mediante una App para respuestas móviles (utilizando el mecanismo estándar de notificación del Smartphone). Las notificaciones en Android deben ser similares a cuando se recibe un mensaje de WhatsApp o similar.

Consulta 21

Confirmar que será posible entregar una aplicación web responsive, es decir, que no requiera de la instalación de un agente para poder consumirse desde cualquier dispositivo Android o IOS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.12 Literal: g.13 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma.

Se aclara que la solución deberá tener una App para móviles que soporte los sistemas operativos Android e iOS.

No se esta solicitando soluciones herramientas de interfaz web responsive en los dispositivos móviles, se aclara que se esta solicitando un Apps para los dispositivos moviles.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Antecedentes 22

La herramienta de descubrimiento deberá detectar automáticamente los elementos de configuración (físicos y virtuales), las aplicaciones y las relaciones que guardan entre ellos. Se aceptará también soluciones que tenga otros métodos, como la carga masiva manual basado en formatos que incluyen toda la información de Infraestructura y Comunicaciones TIC de la Entidad, con similares o iguales resultados solicitados en el requerimiento.

Consulta 22

Favor confirmar que se requieren soluciones de descubrimiento del mismo fabricante que el ITSM y que realicen el descubrimiento de manera automática con el fin de tener la trazabilidad esperada.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.12 Literal: g.13 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también que la herramienta de descubrimiento sea del mismo fabricante de la herramienta ITSM.

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

g.13.6. Descubrimiento automático

(¿)

Se aceptará también que la herramienta de descubrimiento sea del mismo fabricante de la herramienta ITSM.

(¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Antecedentes 23

La herramienta debe requerir la instalación de agentes de software en los dispositivos que se van a descubrir.

Consulta 23

Confirmar que se aceptaran soluciones que no requieren tener agente instalado en los servidores ya que es un beneficio para no comprometer recursos de los servidores.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.6 Literal: g.13 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptaran también soluciones que no requieren tener agente instalado en los servidores ya que es un beneficio para no comprometer recursos de los servidores, pero deberán de contar con la información de los equipos para la correcta gestión del servicio.

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

g.13.6. Descubrimiento automático

(¿)

Se aceptaran también soluciones que no requieren tener agente instalado en los servidores ya que es un beneficio para no comprometer recursos de los servidores, pero deberán de contar con la información de los equipos para la correcta gestión del servicio.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Antecedentes 25

Deberá soportar el descubrimiento de elementos en infraestructura de cómputo en la nube de al menos los siguientes fabricantes Amazon Web Services, Microsoft Azure y Google Cloud, así mismo deberá descubrir su interrelación con otros elementos de cómputo dentro de la misma nube en cuestión y/o con otras nubes y/o con infraestructura de cómputo en ambientes privados (On- Premise).

Consulta 25

Por favor confirmar el numero de activos a descubrir por cada uno de los items mencionados que se deben descubrir, incluyendo, servidores (físicos y virtuales), dispositivos de comunicación y recursos cloud.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.6 Literal: g.13 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Antecedentes 26

26. Gestión de Documentos

- ¿ La solución debe ser capaz de crear formato de documentos tales como: formato de recepción, formato de conformidad, entre otros.
- ¿ La solución debe ser capaz de almacenar y construir estos formatos desde la misma solución.
- ¿ La solución debe permitir adjuntar estos formatos a un ticket.
- ¿ La solución debe ser capaz de capturar firma digital sobre los documentos (formatos).

Consulta 26

Con el fin de permitir una mayor pluralidad de postores confirmar que esta información solicitada se podrá realizar con alguna aplicación o software que permita mantener un registro de lo solicitado, es decir que el mismo servicio mediante sus procesos lo pueda realizar sin impactar el servicio solicitado.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.16 Literal: g.13 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que también se aceptará que esta información solicitada se podrá realizar con alguna aplicación o software que permita mantener un registro de lo solicitado, es decir que el mismo servicio mediante sus procesos lo pueda realizar sin impactar el servicio solicitado.

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

g.13.16. Gestión de Documentos

(¿)

Se aceptará también que esta información se podrá realizar con alguna aplicación o software que permita mantener un registro de lo solicitado, es decir que el mismo servicio mediante sus procesos lo pueda realizar sin impactar el servicio solicitado.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Antecedentes 27

Gestioñ de automatizaciones hacia soluciones terceras

¿ La solucioñ debe ser capaz de comunicarse vi¿a API a soluciones terceras para lograr acciones basados en eventos y condiciones.

¿ La solucioñ debe ser capaz de lograr acciones tales como: crear, actualizar, modificar, borrar hacia soluciones terceras a trave¿s de automatizaciones creadas en la solucioñ.

¿ La solucioñ debe ser capaz de lograr acciones sobre soluciones almacenadas en una red privada y/o Active Directoy.

¿ La solucioñ debe ser amigable e intuitiva para la creacioñ de automatizaciones propias para el sistema y hacia las soluciones terceras.

Consultas 27

Por favor indicar que soluciones de automatización requieren integrar (fabricante y versión) e indicar si cuentan con las APIs correspondientes y el alcance esperado para cada uno de los puntos mencionados

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.17 Literal: g.13 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Antecedentes 28

Gestión de operaciones de supervisión

- ¿ La solución debe ser capaz de supervisar y monitorear soluciones terceras.
- ¿ La solución debe ser capaz de capturar los errores, operatividad, entre otras de una solución tercera y traducirlas para que genere un ticket de atención automáticamente a la mesa de ayuda.
- ¿ La solución debe ser capaz de mostrar log de registros de operatividad del monitorio de un servicio tercero.
- ¿ La solución debe permitir descargar en formato Excel, pdf, csv los logs de registros de operatividad en monitoreo.

Consulta 28

Confirmar a que se refiere con supervisar y monitorear soluciones de terceros, que soluciones son y cual es el alcance que estan esperando tanto en monitoreo como supervision? Por favor listar cada una de las aplicaciones que se requieren cubrir.

Además se requiere incluir una herramienta de monitoreo de aplicaciones? O se requiere integrar con su sistema actual Zabbix para que genere incidentes a partir de las alarmas que zabbix genera?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.18 Literal: g.13 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los requerimientos del ítem g.13.18. "Gestión de operaciones de supervisión", podrán ser cumplidos por la herramienta ITSM mediante su capacidad de conectarse con la herramienta de monitoreo de Osinergmin denominada ZABBIX. ZABBIX podrá enviar alarmas mediante e-mail a la herramienta ITSM para la creación de tickets.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Antecedentes 29

La herramienta deberá habilitar políticas de cumplimiento basadas en los acuerdos de licencia de sus proveedores y otros estándares regulatorios con herramientas, informes y plantillas esenciales para PCI, ISO 27001, ISO 27002 y NIST.

Consulta 29

Favor confirmar que la herramienta solo deberá habilitar políticas de cumplimiento basadas en PCI, ISO 27001 y ISO 27002

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.14 Literal: g.13 Página: 56

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también herramientas que pueda habilitar políticas de cumplimiento basadas en PCI, ISO 27001 e ISO 27002.

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

g.13.14. Gestión de Endpoints

(¿)

Se aceptara también herramientas que pueda habilitar políticas de cumplimiento basadas en PCI, ISO 27001 e ISO 27002.

(¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Antecedentes 30
La solución deberá admitir el cifrado FIPS 140-2 u otro protocolo de seguridad similar o superior.
Consulta 30
Sírvase confirmar que esta característica técnica será opcional

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.14 Literal: g.13 Página: 56

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también soluciones que no admitan el cifrado FIPS 140-2, pero deberán tener algún protocolo similar para la seguridad de la herramienta.

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

g.13.14. Gestión de Endpoints
(¿)
Se aceptara también soluciones que no admitan el cifrado FIPS 140-2, pero deberán tener algún protocolo similar para la seguridad de la herramienta.
(¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Antecedentes 31
La solución deberá permitir las notificaciones ¿push¿ en la App móvil.
Consulta 31
Sírvasse confirmar que este requerimiento podrá realizarse por la aplicación WEB

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.12 Literal: g.13 Página: 53

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma.
Se aclara que la solución deberá tener una App para móviles que soporte los sistemas operativos Android e iOS.
No se esta solicitando soluciones herramientas de interfaz web responsive en los dispositivos móviles, se aclara que se esta solicitando un Apps para los dispositivos moviles.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Antecedentes 32
La herramienta deberá permitir la exportación de los reportes en diferentes formatos (pdf y xls).

Consulta 33
Confirmar que además también se aceptarán exportar los informes en formato Cristal Report

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.11 Literal: g.13 Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también que la exportación de archivos sea en formato Cristal REPORT.

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

g.13.11. Informe de Servicios
(i)
Se aceptara también que la exportación de archivos sea en formato Cristal REPORT.
(i)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Antecedentes 33

La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios desglosados por área impactada y también por la información de incidentes y problemas asociados con el cambio

Consulta 33

Confirmar que esta característica técnica será opcional

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.10 Literal: g.13 Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se requiere que la herramienta muestre una gráfica que represente el número total de cambios desglosados por área impactada y también por la información de incidentes y problemas asociados con el cambio.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Antecedentes 34

La herramienta deberá permitir la asociación de los problemas directamente con Incidencias, con elementos de Configuración (Cl¿s) o con Soluciones/Errores conocidos

Consulta 34

Favor confirmar que este requerimiento será opcional

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.9 Literal: g.13 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se requiere que la herramienta deberá permitir la asociación de los problemas directamente con Incidencias, con elementos de Configuración (Cl¿s) o con Soluciones/Errores conocidos

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602399991	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	GURUTI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GURUTI S.A.C.	Hora de envío :	17:13:39

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Antecedentes 24

DLa herramienta de control remoto deberá de permitir la toma de control remota de dispositivos Windows y MacOS.

Consulta 24

Favor confirmar que la herramienta de control remoto solo permitirá tomar control remoto para dispositivos Windows

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.13.6 Literal: g.13 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, la herramienta de control remoto deberá de permitir la toma de control remota de dispositivos Windows y MacOS.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

O. OTRAS PENALIDADES

Por exceder la rotación o cambio de personal mayor a 7 personas al año. Las mediciones se realizarán cada mes.

Sírvase confirmar que la penalidad aplica solo para el personal clave, considerando que el personal No clave es una unidad dinámica y elástica según el nivel de trabajo que se vaya a generar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: O Literal: O Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, se aclara que este penalidad se aplica a todo el personal que forma 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Sírvase confirmar que las capacitaciones requeridas para personal clave, podrán ser de Plataformas educativas e learning como udey, coursera o Capacitaciones internas del postor."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las capacitaciones requeridas para personal clave, podrán ser de Plataformas educativas e learning como Udemy, coursera siempre y cuando se evidencie la cantidad de horas lectivas.
También se aclara que los documentos de acreditación de las capacitaciones pueden ser emitidas por cualquier institución ya sea publica o privada o estatal que estén autorizada para brindar los servicios de capacitación requeridos en las presentes bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Jefe de Proyecto
Curso o Diploma en Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o
Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas).

Sírvase confirmar que una certificación PMP también es válido presentar, considerando que una certificación internacional como el PMP garantiza la experiencia y dominio de la gestión de proyectos."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

A.3.2. CAPACITACION

Jefe de Proyecto

Curso o Diploma en Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o

Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas).

Con la finalidad de lograr mayor participación de candidatos calificados, por favor considerar lo siguiente: Curso o Diploma en Gestión de Proyectos o Gerencia de Proyectos o Dirección de Proyectos o Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también considerar en la capacitación para el Jefe de Proyecto lo siguiente : Curso o Diploma en Gestión de Proyectos o Gerencia de Proyectos o Dirección de Proyectos o Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas).

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

A3.2. Capacitación

(i)

Curso o Diploma en Gestión de Proyectos o Gerencia de Proyectos o Dirección de Proyectos o Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas).

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Jefe de Proyecto
Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Sírvase confirmar que la certificación ITIL V4 tambien es válido presentar, considerando que la certificación oficial garantiza la experiencia y dominio de la metodología y gestión de servicios."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Jefe de Proyecto
Diplomado, Taller o Programa en Seguridad de la Información (mínimo 80 horas y/u horas lectivas u horas académicas.) o Programa para Jefes de Seguridad de Información (120 horas u horas lectivas u horas académicas) o Curso CISSP (mínimo 40 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Sírvase confirmar, también podrá ser válido presentar una certificación de seguridad de la información o certificación CISSP, debido que es un documento que acredita la habilidad y conocimiento del campo solicitado."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando:
"Diplomado, Taller o Programa en Seguridad de la Información (mínimo 80 horas y/u horas lectivas u horas académicas.) o Programa para Jefes de Seguridad de Información (120 horas u horas lectivas u horas académicas) o Curso CISSP (mínimo 40 horas u horas lectivas u horas académicas.)"

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Jefe de Proyecto

-Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

-Curso o Diploma en Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas).

-Diplomado, Taller o Programa en Seguridad de la Información (mínimo 80 horas y/u horas lectivas u horas académicas.) o Programa para Jefes de Seguridad de Información (120 horas u horas lectivas u horas académicas) o Curso CISSP (mínimo 40 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Con la finalidad de lograr mayor participación de colaboradores que cuentan con las capacitaciones solicitadas, sírvase confirmar que se aceptará que se pueda presentar más de (1) un curso, diplomado, taller o programa según corresponda donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

Para las capacitaciones solicitadas, se aceptará también que se pueda presentar más de (1) un curso, diplomado, taller o programa según corresponda donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales
Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de
Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas)

Sírvase confirmar que una certificación PMP también es válido presentar, considerando que una
certificación internacional como el PMP garantiza la experiencia y dominio de la gestión de proyectos."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales
Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Sírvase confirmar que la certificación ITIL V4 tambien es válido presentar, considerando que la certificación oficial garantiza la experiencia y dominio de la metodología y gestión de servicios."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales

- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).
- Curso de Seguridad de la Información o Curso de Seguridad Informática en Servidores (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Con la finalidad de lograr mayor participación de colaboradores que cuentan con las capacitaciones solicitadas, sírvase confirmar que se aceptará presentar más de (1) un curso donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.
Para las capacitaciones solicitadas, se aceptará también que se pueda presentar más de (1) un curso, diplomado, taller o programa según corresponda donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo

- Curso o Taller de una Herramienta de Gestión de Inventarios (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas).
- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Con la finalidad de lograr mayor participación de colaboradores que cuentan con las capacitaciones solicitadas, sírvase confirmar que se aceptará que se pueda presentar más de (1) un curso y/o taller donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.
Para las capacitaciones solicitadas, se aceptará también que se pueda presentar más de (1) un curso, diplomado, taller o programa según corresponda donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo

Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Sírvase confirmar que la certificación ITIL V4 también es válido presentar, considerando que la certificación oficial garantiza la experiencia y dominio de la metodología y gestión de servicios."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles

Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Con la finalidad de lograr mayor participación de colaboradores que cuentan con la capacitación solicitada, sírvase confirmar que se aceptará que se pueda presentar más de (1) un curso donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.
Para las capacitaciones solicitadas, se aceptará también que se pueda presentar más de (1) un curso, diplomado, taller o programa según corresponda donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles

Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Sírvase confirmar que la certificación ITIL V4 tambien es válido presentar, considerando que la certificación oficial garantiza la experiencia y dominio de la metodología y gestión de servicios."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 **Página: 92**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities

- Curso o Taller de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).
- Programa o Curso para la certificación Cisco CCNA o Curso de Cisco Advanced Routing (mínimo 80 horas u horas lectivas u horas académicas).
- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso de Cableado Estructurado (mínimo 14 horas u horas lectivas u horas académicas)
- Curso en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio ambiente (SSOMA) (mínimo 60 horas u horas lectivas u horas académicas)

Con la finalidad de lograr mayor participación de colaboradores que cuentan con las capacitaciones solicitadas sírvase confirmar que se aceptará que se pueda presentar más de (1) un curso, taller y/o programa según corresponda donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.
Para las capacitaciones solicitadas, se aceptará también que se pueda presentar más de (1) un curso, diplomado, taller o programa según corresponda donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido.
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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado
estructurado y Facilities

Curso o Taller de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o
Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo
20 horas u horas lectivas u horas académicas).

Sírvase confirmar que una certificación PMP también es válido presentar, considerando que una
certificación internacional como el PMP garantiza la experiencia y dominio de la gestión de proyectos."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando:
"Curso o Taller de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de
Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado
estructurado y Facilities

Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas
u horas académicas.)

Sírvase confirmar que la certificación ITIL V4 también es válido presentar, considerando que la
certificación oficial garantiza la experiencia y dominio de la metodología y gestión de servicios."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 8 horas u horas
lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

"A.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.3.2. CAPACITACION

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado
estructurado y Facilities

Programa o Curso para la certificación Cisco CCNA o Curso de Cisco Advanced
Routing (mínimo 80 horas u horas lectivas u horas académicas).

Sírvase confirmar que el certificado de finalización del curso o certificación Cisco CNNA tambien es válido presentar, ya
que garantiza la experiencia y dominio en redes. "

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: A.3 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 80 horas u horas
lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

"A.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities:

Experiencia laboral mínima de siete (7) años como Especialista de Servicios TIC o Coordinador de Servicios de Cableado Estructurado

La denominación de los cargos y/o roles, que el personal haya desempeñado como parte de su experiencia, es muy diversa y no siempre va a coincidir con la nomenclatura requerida para el servicio. De acuerdo a la página 94, aún cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, al calificar la experiencia, se debe valorar de manera integral la documentación presentada como sustento por el postor.

En ese contexto, sugerimos que se incorpore el siguiente texto: Experiencia laboral mínima de siete (7) años realizando actividades de Especialista de Servicios TIC o coordinador de Servicios de cableado estructurado."

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** A.4 **Literal:** A.4 **Página:** 93

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aceptara también que la experiencia laboral mínima de siete (7) años sea realizando actividades de Especialista de Servicios TIC o Coordinador de Servicios de cableado estructurado.

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

A.4 Experiencia de Personal Clave

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)

(¿)

- Experiencia laboral mínima de siete (7) años realizando actividades de Especialista de Servicios TIC o Coordinador de Servicios de cableado estructurado.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

"C. DEL PERSONAL NO CLAVE
Sírvasse confirmar que las capacitaciones requeridas para no personal clave, podrán ser de Plataformas educativas e learning como udemy, coursera o Capacitaciones internas del postor."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: C Literal: C Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las capacitaciones requeridas para personal clave, podrán ser de Plataformas educativas e learning como Udemy, coursera siempre y cuando se evidencie la cantidad de horas lectivas.
También se aclara que los documentos de acreditación de las capacitaciones pueden ser emitidas por cualquier institución ya sea publica o privada o estatal que estén autorizada para brindar los servicios de capacitación requeridos en las presentes bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

"C. DEL PERSONAL NO CLAVE

Con la finalidad de lograr mayor participación de colaboradores que cuentan con las capacitaciones solicitadas sírvase confirmar que se aceptará que se pueda presentar más de (1) un curso, taller o capacitación según corresponda donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: C Literal: C Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma.

Para las capacitaciones solicitadas, se aceptará también que se pueda presentar más de (1) un curso, diplomado, taller o programa según corresponda donde la suma de las horas sea lo mínimo requerido.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

"C. DEL PERSONAL NO CLAVE

Formación académica:

(*) Las carreras que serán consideradas como afines son las siguientes:

- ¿ Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones de Datos.
- ¿ Profesional Técnico en Sistemas.
- ¿ Profesional Técnico en Computación
- ¿ Profesional Técnico en Computación e Informática
- ¿ Profesional Técnico en Informática
- ¿ Profesional Técnico en Computación y Sistemas
- ¿ Profesional Técnico en Electrónica.
- ¿ Profesional Técnico en Electrónica de Sistemas computarizados.
- ¿ Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones.
- ¿ Técnico Electrónico
- ¿ Técnico Redes y Comunicaciones.
- ¿ Técnico en Administración y Sistemas

Favor de confirmar que se aceptará técnico egresado y/o técnico titulado para las carreras detalladas para el personal no clave."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: C Literal: C Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma.

Se aclara que se solicita: Técnico Titulado de Instituto Superior en la carrera de computación y/o sistemas o redes o electrónica o carreras afines (*).

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

"C. DEL PERSONAL NO CLAVE

Formación académica:

Técnico Titulado de Instituto Superior en la carrera de computación y/o sistemas o redes o electrónica o carreras afines (*) (...)

Para el Personal Técnico:

- Profesional Técnico Titulado en Redes y Comunicaciones de Datos.
- Profesional Técnico Titulado en Sistemas.
- Profesional Técnico Titulado en Computación
- Profesional Técnico Titulado en Computación e Informática
- Profesional Técnico Titulado en Informática
- Profesional Técnico Titulado en Computación y Sistemas
- Profesional Técnico Titulado en Electrónica.
- Profesional Técnico Titulado en Electrónica de Sistemas computarizados.
- Profesional Técnico Titulado en Redes y Comunicaciones.
- Técnico Titulado Electrónico
- Técnico Titulado Redes y Comunicaciones.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Técnico Titulado en Administración y Sistemas

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

"Acreditación:
La formación, capacitación y experiencia del personal no clave se acreditará a los siete (7) días hábiles siguientes de suscrito el contrato.

Sírvase confirmar que para la presentación de la oferta no se requerirá adjuntar las hojas de vida sin documentar del personal no clave."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: C Literal: C Página: 85

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma, en las bases se indica:
"La formación, capacitación y experiencia del personal no clave se acreditará a los siete (7) días hábiles siguientes de suscrito el contrato"

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

"g.2.5. Soporte en Sitio o remoto (Nivel II)

Con respecto al Soporte en Sitio o remoto la distribución será:

¿ Seis (6) personas de Soporte especializado en Sitio o remoto, previa coordinación y aceptación por parte de Osinergmin. (Sede Central)

¿ Cinco (5) personas de soporte especializado en sitio o remoto previa coordinación y aceptación por parte de Osinergmin. (Miraflores)

El personal que se especifica es el mínimo requerido, El Contratista deberá adicionar al personal que sea necesario para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por Osinergmin, sin costos adicionales.

Favor de confirmar si se trata de un error en la denominación del cargo del personal para las sedes, ya que para el personal no clave solicitan (1) un Soporte en Sitio o remoto especializado. "

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.5 Literal: g.2.5 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el personal no clave " Soporte en Sitio o remoto especializado. (1 Persona)", esta incluido en el Grupo de Seis (06) personas asignadas a la Sede Central 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

En relación a la configuración actual de la herramienta, confirmar si se cuenta con una catálogo de servicios, flujos configurados, grupos resolutores, SLA´s, CMDDB y relación de CI´s con procesos o áreas críticas de negocio. De ser así, por favor compartir el catálogo de servicios que se debería configurar en una nueva plataforma.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se cuenta con todo lo solicitado, pero esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

Con qué frecuencia al mes el personal labora fuera de horario de oficina y qué cantidad de horas extras?.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se cuenta con esa información.

Se Aclara que en los siguientes literales están los horarios del Servicio:

Literal g.14 HORARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Literal g.15 HORARIO DE ATENCIÓN

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

Precisar cual es la demanda de soporte en los días no laborables.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista.
Pero se aclara que el Año 2023 y 2024 a la fecha no hubo demandas en los días no laborables.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

En relación a los teléfonos IP que se le debe brindar a los N1, se puede considerar como reemplazo licencias de Softphone?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también Softphone con su respectiva licencia.

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

G. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

(...)

Se aceptara también Softphone con su respectiva licencia y accesorios.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

En relación al crecimiento de 15% anual de equipos. Confirmar qué porcentaje corresponde a Lima y qué porcentaje corresponde a Provincia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que aproximadamente el porcentaje de crecimiento anual esta distribuido en Cese Lima el 70% y en provincia el 30%

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

En relación a la ubicación de los técnicos de soporte de Nivel 1. Confirmar que se puede considerar teletrabajo o home office.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los técnicos de soporte de N1 deberán trabajar de forma presencial en el Centro de atención 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Con qué frecuencia se estima solicitar la configuración de la herramienta para nuevos procesos?. Indicar cantidad referencial por año para poder estimar costo de especialista.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista
Se aclara que el 2023 no se realizo ninguna configuración en la herramientas para nuevos procesos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Cuando indican que se deberá incluir un servicio de central telefónica independiente al de Osinergmin se refieren a la central telefónica del contratista que estará integrada a las central telefónica de Osinergmin, es correcto?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: G Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

Indican que el registro y seguimiento a la atención de los eventos deberá estar automatizado bajo una plataforma en ambiente de red. Confirmar si se refiere a los eventos de la herramienta de monitoreo que estará integrada con la solución ITSM o en su defecto por favor precisar y/o aclarar a qué se refiere.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se refiere a la plataforma de ITSM

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

Por favor precisar la demanda de servicios post implementación que se va a requerir sobre la herramienta a fin de asignar 01 recurso dedicado o parcial para la configuración de catálogo de nuevos servicios, alta y baja de servicios, flujos, nuevas categorías, etc.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: g.2.4 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, pero se aclara que el 2023 no se realizo ninguna configuración del catalogo de nuevos servicios.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

Confirmar que entre la sede de Osinergmin y la oficina de técnicos de soporte N2 , en caso se requiera de algún enlace, este podrá ser una VPN.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: g.2.5 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma

Se aclara lo siguiente:

El Centro de Atención deberá funcionar en el local del Contratista (que deberá contar con UPS para todos los equipos del Servicio y Grupo Electrónico para el local); para este fin, El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 25 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal). Osinergmin dotará la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre Osinergmin y el Contratista será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario).

Respecto a la ubicación de los Técnicos Nivel II estos estarán en las Sede de Osinergmin que tiene una red MPLS incluidas las Sedes Regionales.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:

El servicio actual de soporte N2 cuantos técnicos adicional a los solicitados en base tiene?. Esta información servirá como dato referencial para considerar los técnicos de soporte adicionales.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: g.2.5 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La solicitud de los especialistas técnicos N2 están solicitados en las presentes bases, pero el 2023 el Contratista asigno dos técnicos nacionales por 4 meses.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

En relación a la gestión de equipos móviles (internet móvil y celulares), confirmar que los equipos serán entregados en Lima para la custodia en el almacén principal provisto por Osinergmin.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: g.2.5 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los equipos serán entregados en Lima para la custodia en el almacén principal provisto 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

En relación a los niveles de servicio. Cómo se distribuyen los 1,200 ticket´s de atenciones en las oficinas regionales y descentralizadas entre tickets resueltos y/o escalados por el N1 y tickets de atenciones presenciales.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: g.4 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista

Para las Oficinas Regionales el porcentaje de Tickets es 14%

Para las Oficinas Descentralizadas el porcentaje de Tickets es 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

Confirmar que los 1,200 tickets de oficinas regionales y descentralizadas forman parte de los 4,350 ticket´s de línea base.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: g.4 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los 1,200 tickets de oficinas regionales y descentralizadas forman parte de los 4,350 ticket´s de línea base.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

Cuál es la distribución de ticket´s de atención presencial por sede ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: g.4 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

En relación a los traslados de equipos: confirmar que 01 traslado se refiere a movel 01 equipo

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: g.7 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que cada traslado será equivalente a un equipo y/o un máximo de 10 suministros y/o accesorios tales como disco duros internos, mouse, memorias, kit de fusor de transferencia, kit de fusor de imágenes y/o USB, también se incluye los equipos del servicio Celular, internet móvil y Token previa coordinación entre Osinergmin y el Contratista según el peso y tamaño de los mismos.

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

g.7. TRASLADO DE EQUIPOS

(...)

Cada traslado será equivalente a un equipo y/o un máximo de 10 suministros y/o accesorios tales como disco duros internos, mouse, memorias, kit de fusor de transferencia, kit de fusor de imágenes y/o USB, también se incluye los equipos del servicio Celular, internet móvil y Token previa coordinación entre Osinergmin y el Contratista según el peso y tamaño de los mismos.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:

En relación a los traslados de equipos: confirmar que el contrastista asumirá los costos del traslado de los equipos y que Osinergmin cubrirá los seguros de los equipos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: g.7 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, El contratista debe correr con todos los gastos de traslados de equipos incluyendo los Seguros.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: esta cláusula aplicará al contrato?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 2.2 Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El presente requerimiento no cuenta con prestación accesorias

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

Garantía por adelanto: esta cláusula aplicará al contrato?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 2.3 Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se a considerado brindar adelantos en el requerimiento, siendo esto potestad de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20383773378	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	SONDA DEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:47:34

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

Adelantos: esta cláusula aplicará al contrato?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: s/n Literal: s/l Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se a considerado brindar adelantos en el requerimiento, siendo esto potestad de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 109

Consulta/Observación:

En el literal g.2.3 se indica que el contratista debe incluir las personas o roles que serán responsables de la gestión de los siguientes procesos:

- 1) Gestión de Incidentes,
- 2) Gestión de Problemas,
- 3) Gestión de Requerimientos,
- 4) Gestión de Calidad,
- 5) Gestión de Terceros y Garantías, y
- 6) Gestión de Niveles de Servicio.

los mismos que también son parte del objetivo específico que se indica en el literal d.2.

Pero en el literal g.2.3 se indica que ¿El Contratista deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad¿...¿, los mismos que NO FORMAN PARTE del Objetivo Específico indicado en el literal d.2 ni requieren que el contratista incluya las personas o roles que serán responsables de la gestión estos procesos.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.3 **Página:** 23

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 110

Consulta/Observación:

En este literal se indica los procesos ITIL que el contratista debe diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets propuesta, Esto es posible para la mayoría de los procesos indicados en este literal con excepción de los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ pues sus características, funcionalidades y alcance NO ESTAN ESPECIFICADOS en ninguna parte de las bases administrativas, luego, no se puede diseñar, documentar, implementar ni configurar un proceso cuyo alcance y funcionalidad no esta especificado.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se sirvan desestimar los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ pues OSINERGMIN no ha proporcionado información clara ni coherente para cumplir con el diseño, documentación, implementación y configuración de los mismos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 23

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente acogida.
Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.
Es importante indicar que la documentación de los procesos será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa del servicio para su actualización y aplicación para la operación del servicio.
Finalmente en la indagación de mercado hay varias cotizaciones que aceptaron los términos de referencia con lo cual hay pluralidad de postores.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 111

Consulta/Observación:

En el literal g.2.3 se indica que ¿El Contratista deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Calidad¿¿, sin embargo, se puede verificar en Wikipedia, en la página oficial de PinkVerify y otras fuentes oficiales de dominio público que la ¿Gestión de la Calidad¿ no es un proceso ITIL, por lo que en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del estado, solicitamos retirar la ¿Gestión de Calidad¿ como proceso ITIL.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 23

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación acogida.

Se retira la Gestión de Calidad como proceso ITIL, pero se deberá considerar un proceso de gestión de calidad documentado para el desarrollo de la operación del servicio, el cual esta descrito en el literal g.13.19.4 Gestion de Calidad del Servicio

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 112

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4 se indica que ¿El Contratista deberá estar en capacidad de elaborar procedimientos ante incidentes de seguridad de información, cuyo alcance será definido en conjunto entre el Contratista y Osinergmin, la implementación y atención de dichos procedimientos será aprobada en conjunto entre ambas partes.¿Entendiendo que los incidentes de seguridad tendrán un procedimiento diferente a la atención de tickets convencionales/tradicionales, sírvanse confirmar que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista debe tener la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.4 **Página:** 26

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se aceptara también que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista tenga la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

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

g.2.4. Centro de Atención (Nivel I)

(¿)

Se aceptara también que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista tenga la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 113

Consulta/Observación:

En este literal se indica que:

¿Configuración de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, para la implementación de nuevos procesos que se definan y aprueben en conjunto entre Osinergmin y el Contratista.¿

¿El Contratista realizará cambios en la herramienta del servicio a solicitud de Osinergmin sin costo alguno para la Entidad (dashboard, flujos, formatos, nuevos procesos, alertas, escalamientos, aspectos relacionados al portal, entre otros).¿

Con respecto al desarrollo e implementación de nuevos flujos y procesos, sírvanse confirmar que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda debe tener precisamente la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 26

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida

Se confirma que se aceptará también que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda pueda tener la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

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

g.2.4. Centro de Atención (Nivel I)

(¿)

Se confirma que se aceptará también que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda pueda tener la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 114

Consulta/Observación:

En el literal g.2.5. Soporte en Sitio o remoto (Nivel II), se indica que ¿El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.¿

Pero en el mismo literal también se indica que ¿Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias¿
Encontramos que no existe coherencia entre la aplicación de las buenas prácticas de ITIL y la comunicación oral a los técnicos de campo, a menos que los técnicos de campo lleguen a atender los usuarios con una orden de servicio generada por la herramienta de Mesa de Ayuda y actualicen el estado del servicio en el aplicativo móvil de la misma herramienta.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se sirvan e que manera se procederá y se hará seguimiento a la atención de los usuarios por parte de los técnicos de campo del Contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5 Página: 26

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida.
Se aclara que para los casos que los técnicos nivel II tengan que atender algún requerimiento de manera Oral, ellos deberán registra el ticket atreves del dispositivo móvil asignado a cada especialista.
Las bases indican:
"Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución."

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 115

Consulta/Observación:

El objeto de convocatoria es la Contratación del servicio de Mesa de Ayuda donde el principal componente informático es, precisamente, la herramienta de Mesa de Ayuda, sin embargo, en el numeral 3.2 ¿Requisitos de Calificación¿, literal A.1 Equipamiento Estratégico, se indica que el postor debe presentar ¿Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.¿ y entre el equipamiento estratégico no figura la herramienta de Mesa de Ayuda, lo cual no guarda coherencia con el objeto de la convocatoria.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del estado, sírvanse confirmar que en la calificación del Equipamiento Estratégico, el postor también debe presentar documentación que acreditar fehacientemente que está autorizado por el fabricante de la herramienta de Mesa de Ayuda a comercializar sus soluciones de Gestión de Dispositivos de TI, Mesa de Ayuda/Mesa de Servicios y servicio de campo que son necesarios para la atención del servicio que Osinergmin va a contratar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A1 Página: 90

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida

La inclusión del requisito de calificación "Equipamiento Estratégico" es las bases es facultativo a decisión de la Entidad, por lo cual, la Entidad como conocedor de sus necesidades, tiene la potestad de determinar qué equipos o software tiene la condición de estratégico para la ejecución de la prestación. Asimismo, el objeto de la convocatoria es la Contratación del Servicio de Mesa de Ayuda y no del software o herramienta de mesa de Ayuda, por tal motivo, no se incluirá como equipamiento estratégico para este servicio.

Pero se aclara que a los cinco días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa, el Contratista mediante carta del fabricante, deberá acreditar que está autorizado a comercializar su herramienta ITSM (Mesa de Ayuda).

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

g.13. HERRAMIENTAS DEL SERVICIO

El Servicio deberá contar con las siguientes herramientas:

g.13.1. Arquitectura y Administración

(¿)

- A los cinco días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa, el Contratista mediante carta del fabricante, deberá acreditar que está autorizado a comercializar su herramienta ITSM (Mesa de Ayuda).

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 116

Consulta/Observación:

g.2.4.3
g.13.19
g.13.19.7
g.13.19.8.

En estos literales se indica que:

g.2.4.3
Atención de Servicios Generales
9.13.19

Implementar el software de acuerdo con las necesidades de Osinergmin, la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y el servicio de Área de Seguridad (ASAM).

En estos literales se indica que:

g.2.4.3
Atención de Servicios Generales
9.13.19

Implementar el software de acuerdo con las necesidades de Osinergmin, la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y el servicio de Área de Seguridad (ASAM).

g.13.19.7
Proceso de Gestión de Servicios Generales
g.13.19.8

¿La implementación no deberá afectar el normal desenvolvimiento de los servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (Mesa de Ayuda, Ingeniería y Servicios Generales).

Se debe implementar un panel de control con los indicadores del Servicio la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y los servicios generales. Alrededor de 20 indicadores como máximo.¿

Luego, identificamos claramente que son 4 servicios de mesa que se van a implementar: Mesa de Ayuda de TI, Ingeniería, Seguridad y Servicios generales.

Para que la implementación y operación de estos 4 servicios no se vean afectados por el mal funcionamiento de alguno de ellos (por borrado de un SLA, cambios de calendario o errores en la configuración en general), sírvanse confirmar que estos servicios deben ser configurados y deben operar de manera independiente a nivel de configuración, flujos, accesos, seguridad y administración, de manera que la eventual caída de uno de ellos no afecte el servicio completo, asimismo, sírvanse confirmar que no se permitirá que estas 4 mesas estén en una misma instancia compartiendo información y acceso entre todos los operadores de mesa sin limitación ni control de seguridad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3 g. Página: 90

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente Acogida.

Se aclara que estos proyectos son independientes, y el presente procedimiento busca la contratación de un servicio de Mesa de ayuda que será el único punto de contacto para los usuarios para atender sus necesidades y esta herramienta generara los Ticket de atención a los demás proyectos y estos lo manejaran de manera independiente con sus propios acuerdos de nivel de servicio, personal y herramientas y que no afectaran el servicio de Mesa de Ayuda del presente procedimiento.

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

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

null

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 117

Consulta/Observación:

g.13.12. Accesos e Interfaz

Dice:

¿La solución deberá soportar el archivado de información El archivo debe poder ser en-línea (en la base de datos) o exportable para reducir tamaño de la BD.¿

El archivado de información para optimizar espacios y la reducción del tamaño de la BD es para que el servicio sea mas eficiente, sin embargo la Entidad ya ha definido niveles de servicio que el contratista debe cumplir reduciendo o no los espacios en disco y/o BD, luego, esta característica técnica no es propia del alcance del servicio propiamente dicho. Luego, en aplicación del principio de Transparencia que rigen las contrataciones del Estado solicitamos se desestime esta característica técnica y se incluya que el Contratista es responsable de optimizar los espacios en disco y tamaño de la BD para que mantenga los niveles de servicio comprometidos.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.13.12 **Página:** 54

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente acogida.

Se mantiene lo solicitado en las bases, pero se aceptara también el Contratista sea responsable de optimizar los espacios en disco y tamaño de la BD para que mantenga los niveles de servicio comprometidos.

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

g.13.12. Accesos e Interfaz

(¿)

- Se aceptara también el Contratista sea responsable de optimizar los espacios en disco y tamaño de la BD para que mantenga los niveles de servicio comprometidos.

(..)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 118

Consulta/Observación:

El acta de inicio de actividades debe ser firmado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de firma del contrato. Respetuosamente solicitamos que el tiempo de inicio de actividades no sea menor a sesenta (60) días calendario. Lo anterior con el fin de hacer una transición tranquila del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1.8 Página: 14

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.

Se mantiene los tiempos establecidos en las presentes bases, el tiempo estimado es el necesario para esta etapa, además por ser un servicio critico se establecieron estos tiempo, finalmente se cuenta con una indagación de mercado donde hubo mas de una empresa que indico que podía cumplir lo solicitado 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 119

Consulta/Observación:

El Contratista deberá estimar el número de posiciones para el soporte N1 de la Mesa de Ayuda de manera que dimensione la infraestructura necesaria para prestar el servicio. En caso de que el volumen de recepción de llamadas y soporte en sitio crezca en el tiempo, el Contratista deberá incrementar el número de líneas, teléfonos y colaboradores para mantener el nivel de servicio esperado, sin costo alguno para la institución. Respetuosamente solicitamos a OSINERGMIN retirar este punto o limitarlo ya que el oferente busca hacer una propuesta técnico económica atractiva, por lo que se dificulta aceptar un crecimiento en volumen de llamadas sin que esto implique aumento de recursos y costo para el servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: G Página: 20

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.
Se mantiene el requerimiento de posicionamiento para el soporte N1 de Mesa de ayuda.
Esta cantidad se estima según la cantidad de atenciones de los servicios anteriores y de ser necesario se incrementará para cumplir los SLA 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 120

Consulta/Observación:

El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro del contrato. Asimismo, se debe considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados. Agradecemos a OSINERGMIN informar cuáles son los canales con los que cuentan los usuarios para comunicarse con la Mesa de Ayuda, así mismo confirmar si estos canales son provistos por OSINERGMIN o cuáles de ellos deben ser provistos por el oferente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: G Página: 20

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida.
Pero se aclara que los canales de atención esta definidos en el literal g.2.4.1. Tipos de Contacto del Centro de Atención, donde se detalla la manera de comunicación de estos canales, los cuales deberán ser provistos con las herramientas 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 121

Consulta/Observación:

Vista desde el punto operacional, la mesa de ayuda provee a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas,Agradecemos a OSINERGMIN informar cuáles son los canales con los que cuentan los usuarios para comunicarse con la Mesa de Ayuda, así mismo confirmar si estos canales son provistos por OSINERGMIN o cuáles de ellos deben ser provistos por el oferente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2 Página: 21

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida.
Pero se aclara que los canales de atención esta definidos en el literal g.2.4.1. Tipos de Contacto del Centro de Atención donde se detalla la manera de comunicación estos canales deberán ser provistos con las herramientas 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 122

Consulta/Observación:

El Contratista deberá proveer la herramienta de Mesa de Ayuda y realizar el registro en la base de datos de conocimientos por cada una de las soluciones implementadas sin repetir las soluciones ya registradas previamente. Agradecemos a OSINERGMIN informar si cuenta con una base de conocimiento ya establecida para el servicio, cuál es la cantidad de documentos y dónde está alojada actualmente la base de conocimiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.1 Página: 22

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida, pero se aclara que en el literal g.2.1 Criterios de Administración dice:
"El Contratista deberá proveer la herramienta de Mesa de Ayuda y realizar el registro en la base de datos de conocimientos por cada una de las soluciones implementadas sin repetir las soluciones ya registradas previamente. El Contratista deberá definir, implementar y difundir los procedimientos necesarios para que los equipos de trabajo actualicen la información de la base de datos de conocimiento constantemente, Esta información será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa, debido a que se tendrá la actualización final de los documentos, de manera que las soluciones implementadas estén disponibles para ser consultadas por los diferentes usuarios técnicos y resolver los problemas eficientemente. El sistema que administra la base de conocimiento debe tener la capacidad de que sea consultada por los diferentes usuarios técnicos a través de la Intranet 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 123

Consulta/Observación:

El Contratista deberá proveer la herramienta de Mesa de Ayuda y realizar el registro en la base de datos de conocimientos por cada una de las soluciones implementadas sin repetir las soluciones ya registradas previamente. Agradecemos a OSINERGMIN informar cuál es la Herramienta ITSM con la cual opera actualmente el servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** G **Literal:** g2.1 **Página:** 22

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

La actual herramienta proporcionada es BMC HELIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 124

Consulta/Observación:

El sistema que administra la base de conocimiento debe tener la capacidad de que sea consultada por los diferentes usuarios técnicos a través de la Intranet de Osinergmin. Respetuosamente solicitamos a OSINERGMIN permitir que la base de conocimiento esté alojada en la Herramienta ITSM que se proveerá, lo anterior de acuerdo a las mejores prácticas de Mesa de Ayuda. Con lo anterior se garantiza que se tenga una base de conocimiento con clasificación, visibilidad para usuarios técnico y finales.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.1 Página: 22

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se aceptara también herramientas ITSM que alojen la base de datos del conocimiento

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

- g.2.1. Criterios de Administración
- (¿)
- Se aceptara también herramientas ITSM que alojen la base de datos del conocimiento.
- (¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 125

Consulta/Observación:

Reportes Diarios: El Contratista deberá entregar por correo electrónico a los gestores de cada Gerencia de Osinergmin los siguientes documentos:Respetuosamente solicitamos a OSINERGMIN que no esté limitado el envío de reportes a correo electrónico, sino que se abra la posibilidad de presentar de otra forma a medida que se hace mejora en el servicio, por ejemplo Dashboard o Tableros en la herramienta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** G **Literal:** g2.2 **Página:** 23

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.
Se mantiene este tipo de reportes que son utilizados para el seguimiento diario de los gestores de cada gerencia

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 126

Consulta/Observación:

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Calidad, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio. Con el fin de hacer un dimensionamiento más preciso, agradecemos a OSINERGMIN informar:

- A) Cuántas líneas de catálogo o servicio tiene configuradas para cada uno de los procesos
- B) Cuántos SLAs están configurados actualmente en la herramienta para cada uno de los servicios
- C) Cuántas personas con rol de solucionador o especialista requieren ingresar a la herramienta ITSM
- D) Cuántos flujos o procedimientos hay configurados actualmente en la herramienta para cada uno de los procesos
- E) Existen actualmente integraciones o automatizaciones que se tenga con la herramienta ITSM actual y que deba ser migrada a la nueva herramienta?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.3 Página: 23

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:

- A) Cuántas líneas de catálogo o servicio tiene configuradas para cada uno de los procesos: esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa ya que se deberá actualizar según la implementación del Contratista.
- B) Cuántos SLAs están configurados actualmente en la herramienta para cada uno de los servicios: todos los solicitados en las bases.
- C) Cuántas personas con rol de solucionador o especialista requieren ingresar a la herramienta ITSM: todos los usuarios y licencias solicitados para el uso de la herramienta ITSM con ese Rol esta definidos en Literal g.12.19.1 donde indica: "El Contratista deberá suministrar las licencias necesarias del Software para manejar la Mesa de Ayuda, Especialistas de Ingeniería (personal que no se incluye en este servicio, pero que presta servicios en Osinergmin, 15 personas) y Coordinadores de Sistemas (personal de Osinergmin que son encargados de cada oficina y/o gerencia, 45 personas) y personal con acceso total (4 personas), además deberán suministra las licencias necesarias para todo el personal del servicio solicitado en las presentes bases."
- D) Cuántos flujos o procedimientos hay configurados actualmente en la herramienta para cada uno de los procesos: esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa ya que se deberá actualizar según la implementación del Contratista.
- E) Existen actualmente integraciones o automatizaciones que se tenga con la herramienta ITSM actual y que deba ser migrada a la nueva herramienta?: no se cuenta con integraciones o automatizaciones.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 127

Consulta/Observación:

Dentro de su modelo de organización el Contratista deberá incluir las personas o roles que serán responsables de la gestión de los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Requerimientos, Gestión de Calidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio. El alcance incluye la implementación de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL en la herramienta ITSM, actualmente la entidad cuenta con la herramienta de monitoreo ZABBIX. Es de nuestro entendimiento que el alcance de esta actividad de la gestión de los procesos es únicamente del servicio ofertado y no se extiende a todos los niveles de OSINERGMIN. Por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.3 Página: 23

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida, pero se aclara que el alcance de esta actividad de la gestión de los procesos es únicamente del servicio solicitado de las presentes bases, respecto al ZABBIX se menciona la herramienta pero esta es gestionada por otro servicio y no esta dentro del alcance del servicio de Mesa de Ayuda.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 128

Consulta/Observación:

Las llamadas externas (a celulares, fijos y/u otros) desde el Centro de Atención (Nivel I) hacia los proveedores será brindado por el Contratista. Agradecemos a OSINERGMIN suministrar la volumetría de los últimos 12 meses en relación a la salida de llamadas externas que se realizaron desde Nivel I

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** G **Literal:** g2.4 **Página:** 24

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida, se aclara que no se cuenta con esa información, ya que estas llamadas fueron realizadas desde la infraestructura 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 129

Consulta/Observación:

Buzón de llamadas. Agradecemos a OSINERGMIN informar cómo actualmente son tratados los buzones de llamadas, cuál es la política para que se active el buzón y cuál es la volumetría de los últimos 12 meses en relación a los buzones que se han generado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** G **Literal:** g2.4 **Página:** 25

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara que en el nivel 1 se debe revisar este buzón para devolver las llamas a los usuarios que registran algún incidente, problema o requerimiento, se estima que mensualmente hubo aproximadamente 40 mensajes en el buzón.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 130

Consulta/Observación:

Osinergmin con la finalidad de contar con un único punto de contacto hacia el usuario para sus atenciones, requiere que el Contratista se encargue del registro de las atenciones de servicios generales (mobiliario, electricidad, gasfitería). Agradecemos a OSINERGMIN suministrar la volumetría de los últimos 12 meses en relación a este tipo de solicitudes clasificadas por canal de ingreso (Teléfono, Chatbot, Correo, Teams)

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** G **Literal:** g2.4.3 **Página:** 27

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara que aproximadamente fueron 05 tickets mensuales y su canal de ingreso fue via telefónica.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 131

Consulta/Observación:

Osinerghmin podrá proporcionar ambientes destinados para el soporte en sitio Nivel II en las sedes de Lima, la implementación del ambiente asignado para este servicio será aprobada por el área encargada de Osinerghmin e implementada por el Contratista. Con el fin de estimar los costos necesarios agradecemos informar:

- A) Qué elementos proporcionará OSINERGMIN en estos espacios asignados
- B) Qué tipo de implementación se espera de parte del contratista
- C) Por favor dar mayor detalle del espacio que entregará OSINERGMIN al contratista

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.5 Página: 28

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:

- A) Qué elementos proporcionará OSINERGMIN en estos espacios asignados: Osinerghmin no proporcionar ningún elemento en el ambiente.
- B) Qué tipo de implementación se espera de parte del contratista: Deberá implementar el mobiliario y conectividad.
- C) Por favor dar mayor detalle del espacio que entregará OSINERGMIN al contratista: los ambientes serán proporcionados para que el contratista implemente con el equipamiento y mobiliario 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 132

Consulta/Observación:

Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución. Es de nuestro entendimiento que actualmente el modelo funciona de esta manera y se tiene la tranquilidad que todas las estadísticas y volumetrías entregadas por OSINERGMIN contemplan este tipo de casos donde se hace la comunicación oral con los técnicos de sitio. Por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto o informar la volumetría de este tipo de atención.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.5 Página: 28

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida, pero se aclara que para los casos que los técnicos nivel II tengan que atender algún requerimiento de manera Oral, ellos deberán registra el ticket atreves del dispositivo móvil asignado a cada especialista, de esta manera se tiene la tranquilidad que todas las estadísticas y volumetrías entregadas por OSINERGMIN contemplan este tipo de casos donde se hace la comunicación oral con los técnicos de sitio.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 133

Consulta/Observación:

Con respecto al Soporte en Sitio o remoto la distribución será:
En la Oficina de Magdalena (Sede Central: Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar):
¿ Seis (6) personas de Soporte especializado en Sitio o remoto, previa coordinación y aceptación por parte de Osinergmin.
En la Oficina de Miraflores (Av. Jorge Chávez 154, Miraflores)
¿ Cinco (5) personas de soporte especializado en sitio o remoto previa coordinación y aceptación por parte de Osinergmin.
El personal de soporte en sitio podrá ser trasladado a las diferentes sedes de Lima previa coordinación con el Contratista sin costo alguno para la Entidad. Agradecemos dar más detalle a qué se refiere con "previa coordinación y aceptación por parte de Osinergmin"

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** G **Literal:** g2.5 **Página:** 28

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:
Si existe la necesidad del traslado de personal Nivel II a otra sede del Osinergmin este será coordinado previamente con el contratista sin que genere ningún costo a 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 134

Consulta/Observación:

Con respecto al Soporte en Sitio o remoto la distribución será:
En la Oficina de Magdalena (Sede Central: Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar):
¿ Seis (6) personas de Soporte especializado en Sitio o remoto, previa coordinación y aceptación por parte de Osinergmin.
En la Oficina de Miraflores (Av. Jorge Chávez 154, Miraflores)
¿ Cinco (5) personas de soporte especializado en sitio o remoto previa coordinación y aceptación por parte de Osinergmin.
El personal de soporte en sitio podrá ser trasladado a las diferentes sedes de Lima previa coordinación con el Contratista sin costo alguno para la Entidad. Agradecemos suministrar la volumetría de los últimos 12 meses en relación al traslado del personal entre las distintas sedes de Lima con el fin de estimar los costos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** G **Literal:** g2.5 **Página:** 28

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:
El promedio mensual de personal trasladado en la Ciudad de Lima a las diferentes sedes fue 40 traslados mensuales, pero esto dependerá de las necesidades y requerimientos de los 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 135

Consulta/Observación:

El Contratista deberá realizar el servicio de Mantenimiento preventivo para 1250 Equipos de Cómputo (Computadora de escritorio, computadora portátil, Monitor con procesador integrado, Workstation), y 100 Impresoras a nivel nacional, el cual se realizará cada 11 meses contabilizados desde el inicio de la etapa Operativa del servicio, el plan de mantenimiento se elaborará en la etapa pre-operativa del servicio. Este Servicio de Mantenimiento se iniciará a lo 13 meses de la etapa Operativa del Servicio. Agradecemos a OSINERGMIN suministrar la distribución por sede de los equipos a realizar el mantenimiento preventivo.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** G **Literal:** g2.6 **Página:** 29

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida, se aclara lo siguiente:
Esta información será entregada en la etapa pre-Operativa del servicio debido a que el ultimo corte del inventario cuando el contratista actual entregue la documentación de cierre 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 136

Consulta/Observación:

El Contratista deberá realizar el servicio de Mantenimiento preventivo para 1250 Equipos de Cómputo (Computadora de escritorio, computadora portátil, Monitor con procesador integrado, Workstation), y 100 Impresoras a nivel nacional, el cual se realizará cada 11 meses contabilizados desde el inicio de la etapa Operativa del servicio, el plan de mantenimiento se elaborará en la etapa pre-operativa del servicio. Este Servicio de Mantenimiento se iniciaría a lo 13 meses de la etapa Operativa del Servicio. Agradecemos a OSINERGMIN informar las actividades esperadas en la realización del mantenimiento preventivo para equipos de cómputo e impresoras.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.6 Página: 29

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida, se aclara lo siguiente:

En el literal g.2.6 se establece el alcance de las actividades del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo y en la etapa Pre-Operativa se entregará el procedimiento certificado ISO 9001 donde está el detalle del alcance de estos mantenimiento y formatos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 137

Consulta/Observación:

El Contratista se encargará de la administración del inventario de todos los equipos de Osinergmin (Anexo B, más el incremento del 15% anual durante la duración del contrato). Además, deberá manejar el inventario de los teléfonos IP, Proyector multimedia, equipos de videoconferencia y equipos de los auditorios de las sedes de Lima. El Contratista deberá realizar un inventario inicial de estos bienes y luego manejarlo y cargarlo a la CMDDB (módulo de la herramienta que se usará para la mesa de ayuda). Agradecemos a OSINERGMIN suministrar el inventario de equipos del alcance del servicio con su distribución por tipo, ubicación y demás. Esto nos ayudará también a estimar la capacidad en CIs que debe tener la herramienta ITSM.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.6 Página: 30

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida, se aclara lo siguiente:
Esta información será entregada en la etapa pre-Operativa del servicio debido a que el ultimo corte del inventario cuando el contratista actual entregue la documentación de cierre 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 138

Consulta/Observación:

El Contratista deberá tener un control de inventarios de equipos terceros que ingresan a la red de Osinergmin. Agradecemos dar mayor detalle sobre esta actividad, cuáles son los equipos de terceros? Cuántos son? Qué tipo de inventario se debe tener?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.6 Página: 32

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:
Esta información será entregada en la etapa pre-Operativa del servicio debido a que el ultimo corte del inventario cuando el contratista actual entregue la documentación de cierre del servicio.
El inventario de terceros es un control operacional para identificar los equipos de servicios terceros en la red 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 139

Consulta/Observación:

El Contratista también se encargará de brindar apoyo a los Especialistas de Ingeniería para atender incidencias y requerimientos, previa aprobación del jefe de Proyectos de Osinergmin. Agradecemos dar mayor detalle sobre esta actividad, a qué tipo de traslados se refiere? Por favor proveer la volumetría de los últimos 12 meses en relación a esta actividad

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.7 Página: 32

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:
Ante cualquier apoyo relacionado a TI de los especialistas de ingeniería, el Servicio de Mesa de ayuda atenderá con un técnico On Site, el cual estará en comunicación con este especialista para solucionar algún incidente, problema o requerimiento de los usuarios, estas atenciones fueron 80 en los últimos 12 meses.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 140

Consulta/Observación:

De haber algún traslado de una sede regional, desconcentrada y en Lima, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad. Agradecemos dar mayor detalle sobre esta actividad, a qué tipo de traslados se refiere? Por favor proveer la volumetría de los últimos 12 meses en relación a esta actividad

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.7 Página: 32

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, Se aclara que los traslados son de equipos de computo o componentes que no cuentan con código patrimonial de la entidad y será ejecutados previa coordinación entre en contratista y Osinergmin. Este requerimiento esta detallado en el literal g.7 traslado de equipos, donde se indica la cantidad de traslados y para el 2023 se ejecutaron todos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 141

Consulta/Observación:

- Los Facilities incluidos son:
- ¿ Aires Acondicionados de Precisión.
 - ¿ UPS.
 - ¿ Sistema de Detección y extinción de incendios.
 - ¿ Sistema de Control Ambiental.
 - ¿ Sistema de Cableado estructurado.
 - ¿ Sistema de Cableado Eléctrico y tableros.
 - ¿ Control de Acceso.
 - ¿ Sistema de Cámaras de Seguridad.

Agradecemos a OSINERGMIN suministrar el inventario de estos Facilities del alcance del servicio.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** G **Literal:** g2.8 **Página:** 33

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:
Esta información será entregada en la etapa pre-Operativa del servicio debido a que el ultimo corte del inventario cuando el contratista actual entregue la documentación de cierre 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 142

Consulta/Observación:

El Contratista deberá atender los incidentes, problemas y requerimientos informáticos en las Oficinas descentralizadas y delegadas de Osinergmin. Están indicadas en el Anexo A Cobertura del Servicio y son las oficinas desconcentradas. Agradecemos a OSINERGMIN suministrar la volumetría de los últimos 12 meses en relación a esta actividad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g2.9 Página: 33

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:
En el literal g.4 Niveles de Servicio indica: "Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales."

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 143

Consulta/Observación:

Estos eventos pueden ser por: problemas con la red, problemas de telecomunicaciones, problemas con la base de datos, eliminación de cuentas, verificación de los servidores de sistemas de información, ampliación de buzones de correo, solicitudes de IPs, acceso a los Access point, arquitectura de sistemas, entre otros.

Por favor confirmar si dentro del alcance está comprendida la Gestión de Accesos de los usuarios de OSINERGMIN comprendida con actividades como: Creación, Modificación y Eliminación de cuentas para las distintas aplicaciones. De ser así, por favor proveer volúmenes de esta actividad.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g3 Página: 33

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:

EL Servicio de Mesa de ayuda generara los tickets de Atencion para la Gestion de Accesos de los usuarios del Osinergmin y estos serán enviados mediante la herramienta al servicio encargado de esta actividad.

La Cantidad promedio de ticket's mensual es de 350 tickets.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 144

Consulta/Observación:

- Agradecemos a OSINERGMIN proporcionar las siguientes estadísticas del último año:
- A. Llamadas entrantes por intervalo de hora vs mes
 - B. Comportamiento de llamadas por mes (atendidas vs. Abandonadas)
 - C. Proyección de aumento de llamadas
 - D. Comportamiento de llamadas por intervalo de horas vs. día de la semana (incluido festivos)
 - E. Tickets creados por medio de contacto (telefónico, correo, autoservicio, etc.)
 - F. Tickets creados por sede
 - G. Tickets creados por hora de apertura
 - H. Tickets creados por Mesa de Ayuda vs. Soporte en Sitio Vs. Otros grupos resolutores.
 - I. Cantidad de empleados vs. tipo de sede
 - J. Dispersión de tipo de sede
 - H. Tickets creados por categoría
 - J. Top 10 de categorías de tickets solucionadas por Mesa de Ayuda
 - L. Casos solucionados por Mesa de Ayuda (Incidentes vs. Solicitudes) vs. Ubicación
 - M. Cantidad de usuarios

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g Página: 34

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

- Observación Acogida, pero se aclara lo siguiente:
- Como información complementaria en el literal g.4 Niveles de Servicio se incluyo una volumetría la cual es:
- Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales.
- Promedio Mensual de Cantidad de Tickets: 4350.
 - El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 49 100 (Incidentes = 15 050 + Requerimientos = 34 050).
 - El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:
 - Teléfono = 13 500
 - Correo = 32 685
 - Monitoreo = 2900
 - App Móvil = 10
 - Web = 15

La siguiente información se entregara en la etapa Pre-Operativa del Servicio al Contratista:

- A. Llamadas entrantes por intervalo de hora vs mes
- B. Comportamiento de llamadas por mes (atendidas vs. Abandonadas)
- C. Proyección de aumento de llamadas
- D. Comportamiento de llamadas por intervalo de horas vs. día de la semana (incluido festivos)
- E. Tickets creados por medio de contacto (telefónico, correo, autoservicio, etc.)
- F. Tickets creados por sede
- G. Tickets creados por hora de apertura
- H. Tickets creados por Mesa de Ayuda vs. Soporte en Sitio Vs. Otros grupos resolutores.
- I. Cantidad de empleados vs. tipo de sede
- J. Dispersión de tipo de sede
- H. Tickets creados por categoría
- J. Top 10 de categorías de tickets solucionadas por Mesa de Ayuda
- L. Casos solucionados por Mesa de Ayuda (Incidentes vs. Solicitudes) vs. Ubicación
- M. Cantidad de usuario

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 145

Consulta/Observación:

I Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:

- Teléfono = 13 500
- Correo = 32 685
- Monitoreo = 2900
- App Móvil = 10
- Web = 15

Agradecemos a OSINERGMIN informar cómo funciona hoy los canales App Móvil y Web.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** G **Literal:** g **Página:** 34

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:

El Servicio APP Móvil son tickets creados desde equipos móviles y los Web son ticket's creados desde el postal de la herramienta de Mesa de Ayuda donde los usuarios pueden crear sus propios Ticket's de atención.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 146

Consulta/Observación:

Formula: Número máximo de segundos que demora la 10 segundos como máximo, luego de finalizar la locución del IVR de bienvenida.

Nivel Objetivo: 90%.
Respetuosamente solicitamos a OSINERGMIN ampliar el tiempo de espera a máximo 30 segundos ya que a nivel de satisfacción no hay mucha diferencia entre una espera de 10 segundos y una de 30 segundos, en cambio a nivel de costos si se requiere más personas para cumplir con el nivel de servicio en 10 segundos, lo puede hacer más costoso el servicio.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** G **Literal:** g.4.1 **Página:** 34

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.
Se establecido ese tiempo debido a las necesidades de responder de manera rápida a las atenciones de los 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 147

Consulta/Observación:

asa de abandono
Fórmula: (llamadas
abandonadas fuera de 10 seg /
llamadas atendidas dentro de
10 seg + llamadas atendidas
fuera de 10 seg + llamadas
abandonas fuera de 10 seg +
buzón) * 100

Respetuosamente solicitamos a OSINERGMIN ampliar el tiempo de espera a máximo 30 segundos ya que a nivel de satisfacción no hay mucha diferencia entre una espera de 10 segundos y una de 30 segundos, en cambio a nivel de costos si se requiere más personas para cumplir con el abandono en menos de 10 segundos, lo puede hacer más costoso el servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g.4.1 Página: 35

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.
Se establecido ese tiempo debido a las necesidades de responder de manera rápida a las atenciones de los 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 148

Consulta/Observación:

Porcentaje de Satisfacción de usuarios atendidos
De acuerdo a la calificación del ticket realizado por el usuario.
90 % como mínimo.

Agradecemos informar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio al día de hoy. De allí se sugiere poner una meta escalable para alcanzar el nivel acá solicitado, ya que dependiendo el resultado, es difícil pasar de un 60% a un 90% en un solo instante.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** G **Literal:** g.4.1 **Página:** 35

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:
En la etapa Pre-Operativa de definirán las actividades, procesos y configuración del servicio.
Respecto al nivel de satisfacción esta información esta en constante evaluación por tal motivo será entregada en la etapa Pre-Operativa al cierre del actual proyecto.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 149

Consulta/Observación:

0 Atención dedicada al 100% a Atenciones Críticas (Presidente, Asesores, Consejo Directivo, Gerente General y Tesorero).
Por favor informar la cantidad de usuarios que están en estos roles, así mismo la ubicación de los mismos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g.4.2 Página: 35

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara:
Los usuarios para atención critica están en las Sedes de Magdalena y Miraflores, pero estos usuarios se trasladan a todas las Sedes del Osinergmin a Nivel Nacional y se deberá dar el soporte ya sea remoto.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 150

Consulta/Observación:

MIGRACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

Agradecemos a OSINERGMIN suministrar la volumetría de los últimos 12 meses en relación a esta actividad.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** G **Literal:** g.9 **Página:** 37

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida.

Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del servicio al contratista, pero se tiene un valor aproximado mensual de 87 migraciones de equipos de computo en los últimos 6 meses.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 151

Consulta/Observación:

El Contratista deberá desplazarse a las oficinas y/o eventos de los usuarios vip para realizar la atención. El Contratista deberá asumir los gastos de movilidad respecto a estas atenciones. Las atenciones que incluyan movilidad no superarán las cincuenta (50) anuales. Si los traslados en el año exceden lo establecido Osinergmin asumirá este costo. Agradecemos confirmar cómo serán contabilizadas las atenciones, es decir, un evento es una atención? O si por ejemplo se deben desplazar dos personas contaría como dos atenciones? O si dentro del evento se intervienen 5 equipos se contaría como 5 atenciones? por favor aclarar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g.9 Página: 9

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara:
La contabilización se dará por técnico trasladado al evento o apoyo VIP y respecto a equipos solo un traslado según volumen de equipos y accesorios a trasladar.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 152

Consulta/Observación:

El Contratista deberá desplazarse a las oficinas y/o eventos de los usuarios vip para realizar la atención. El Contratista deberá asumir los gastos de movilidad respecto a estas atenciones. Las atenciones que incluyan movilidad no superarán las cincuenta (50) anuales. Si los traslados en el año exceden lo establecido Osinergmin asumirá este costo. Agradecemos informar en el último año a qué sitios ha sido este tipo de traslados para poder costear traslados en Lima o Regional. Por favor proporcionar más volumetrías

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g.12 Página: 9

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

Transferencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara que los traslados serán en la ciudad de Lima y se han ejecutado los 50.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 153

Consulta/Observación:

El Contratista deberá suministrar las licencias necesarias del Software para manejar la Mesa de Ayuda, Especialistas de Ingeniería (personal que no se incluye en este servicio, pero que presta servicios en Osinergmin, 15 personas) y Coordinadores de Sistemas (personal de Osinergmin que son encargados de cada oficina y/o gerencia, 45 personas) y personal con acceso total (4 personas). Estas licencias tendrán que ser concurrentes. Se deberá también incluir las licencias para el personal del servicio de mesa de ayuda solicitado en las presentes bases.

Agradecemos informar cuántas personas con rol solucionador/resolutor requieren tener acceso a la herramienta, por favor contemplar los niveles III y también de ser necesario, los niveles IV. O por favor confirmar si la cantidad total de personas que deben tener este rol son las 64 personas allí descritas con licencias concurrentes con una relación de 3 a 1.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g13 Página: 39

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:
La cantidad de licencias necesarias para el servicio están detalladas en el Literal g.13.19.8, donde indica "El Contratista deberá suministrar las licencias necesarias del Software para manejar la Mesa de Ayuda, Especialistas de Ingeniería (personal que no se incluye en este servicio, pero que presta servicios en Osinergmin, 15 personas) y Coordinadores de Sistemas (personal de Osinergmin que son encargados de cada oficina y/o gerencia, 45 personas) y personal con acceso total (4 personas). Estas licencias tendrán que ser concurrentes. Se deberá también incluir las licencias para el personal del servicio de mesa de ayuda solicitado en las presentes bases."
Es importante indicar que el Contratista debe suministrar las licencias para atender a este personal resolutor y no tener ningún problema de acceso por licencias. respecto a los Niveles III y IV estos están incluidos en este personal y será configurada en la herramienta que el contratista 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 154

Consulta/Observación:

HERRAMIENTAS DEL SERVICIO

Se requiere conocer el inventario completo de dispositivos que estarán en la CMDDB, esto con el fin de poder dimensionar la capacidad y costos de la herramienta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G Literal: g13 Página: 39

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:
Esta información será entregada en la etapa pre-Operativa del servicio debido a que el ultimo corte del inventario cuando el contratista actual entregue la documentación de cierre del servicio.
SE aclara que en las bases del presente procedimiento en el Anexo A hay una tabla con la cantidad de equipos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 155

Consulta/Observación:

Soporte N1 y Soporte en Sitio o remoto
(Mínimo 11 personas), a partir de las 7:00
(Mínimo 01 persona) después de las 18:30
horas. (Mínimo 02 personas)
Lunes a viernes 7:00 a 20:00 horas

Por favor aclarar si el mínimo de personas de las 7:00 y ñas 18:30 es para el personal de Soporte en Sitio o también aplica para la Mesa de Servicios

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** G **Literal:** g15 **Página:** 62

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida, se aclara lo siguiente:
en el literal g.15 Horario de Atencion y esta claramente definido los horarios que aplican para la mesa de ayuda.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 156

Consulta/Observación:

Será al día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades y tiene un plazo máximo de sesenta (60) días calendario. Durante esta fase el Contratista deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la mesa de ayuda) para iniciar la prestación del servicio.

Respetuosamente solicitamos que se puede sugerir un tiempo diferente para la implementación de la herramienta ITSM ya que es un proyecto robusto que tomaría más de 60 días, además se debe hacer definiciones que deben quedar en la configuración de la herramienta.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** H **Literal:** h.2.1 **Página:** 63

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida, se mantiene el tiempo establecido, que es un tiempo promedio para la implementación de este tipo de herramientas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 157

Consulta/Observación:

OTRAS PENALIDADES

Respetuosamente solicitamos a OSINERGMIN permitir que se revisen estas penalidades a aplicary su valor entre ambas partes en pro de dar un excelente servicio sin incurrir en sobre costos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: O Literal: o Página: 67

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.

Se mantiene las penalidades indicadas en las presentes bases.

Las penalidades en el servicio de mesa de ayuda son esenciales para mantener la calidad, la eficiencia, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, promoviendo una cultura de responsabilidad y mejora continua.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 158

Consulta/Observación:

Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).

Respetuosamente solicitamos a OSINERGMIN suprimir este ítem ya que el contratista puede tener una locación activa que no necesariamente esté a la distancia que allí se solicita y con ello se podría mejorar la oferta económica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** A **Literal:** a2 **Página:** 80

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Se modifica la distancia de 5 km y se aclara que la ubicación del local ofrecido por el contratista este en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

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

a.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA
El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial, según lo indicado en el literal G.
Este espacio debe estar ubicado en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 159

Consulta/Observación:

El mobiliario, equipos de cómputo, suministros y servicios generales, necesarios para la prestación del servicio serán asumidos por El Contratista. En ese sentido, los mencionados equipos, mobiliarios y suministros no son considerados como entregables del servicio.

Es de nuestro entendimiento que OSINERGMIN si suministrará el espacio para el personal de sitio y demás que estará en la oficina con su silla, escritorio, punto de red sin costo para el oferente. Por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** A **Literal:** a2 **Página:** 80

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida, se aclara lo siguiente:
Osinergmin no proporcionar ningún elemento en el ambiente designado.
Los ambientes serán proporcionados para que el contratista implemente con el equipamiento y mobiliario 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 160

Consulta/Observación:

DEL PERSONAL CLAVE

Por favor confirmar si se puede proponer otro perfil de personal, en especial flexibilizando los años de experiencia sin que esto afecte la calidad del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: B Página: 80

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida, se mantiene lo establecido en las presentes bases. los años de experiencia del personal en el servicio de mesa de ayuda son fundamentales para proporcionar un soporte técnico eficiente y de alta calidad, mejorar la satisfacción del cliente, y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, además de contribuir al desarrollo continuo del equipo y la organización.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 161

Consulta/Observación:

DEL PERSONAL NO CLAVE:

Por favor confirmar si se puede proponer otro perfil de personal, en especial flexibilizando los años de experiencia sin que esto afecte la calidad del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: C Literal: c Página: 82

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida, se mantiene lo establecido en las presentes bases.

los años de experiencia del personal en el servicio de mesa de ayuda son fundamentales para proporcionar un soporte técnico eficiente y de alta calidad, mejorar la satisfacción del cliente, y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, además de contribuir al desarrollo continuo del equipo y la organización.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 162

Consulta/Observación:

EQUIPOS INFORMÁTICOS

Agradecemos enviar la distribución de equipos por sede

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: B Literal: b Página: 86

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida, se aclara lo siguiente:

Esta información será entregada en la etapa pre-Operativa del servicio debido a que el ultimo corte del inventario cuando el contratista actual entregue la documentación de cierre del servicio.

Se aclara que en las bases del presente procedimiento en el Anexo A hay una tabla con la cantidad de equipos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 163

Consulta/Observación:
EQUIPOS INFORMÁTICOS

Por favor aclarar si la compra de equipos está 100% a costo y cargo de OSINERGMIN o qué se espera del oferente en esta parte, sobretodo en lo que dice asumidos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: b Página: 86

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación acogida, se aclara lo siguiente:
La compra de los equipos será 100% a costo y cargo de Osinergmin, el Servicio de Mesa de ayuda los gestionara como activos del servicio y según lo solicitado en las presentes bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 164

Consulta/Observación:

CARACTERÍSTICAS Y CANTIDADES MÍNIMAS DEL EQUIPAMIENTO DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y DE OFICINA

1. COMPUTADORA PERSONAL PORÁTIL

Cantidad Solicitada: 23

Por favor aclarar el alcance de esta actividad, detallar la cantidad de equipos de 23 que finalidad tienen, por favor dar el mayor detalle posible de esto que se requiere ya que implica costos.

Acápite de las bases : **Sección:** Anexos **Numeral:** B **Literal:** b **Página:** 87

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación acogida, se aclara lo siguiente:

Los equipos solicitados serán utilizados por el personal del Contratista para dar soporte remoto, revisar soluciones y atención de requerimientos, además de registrar sus ticket, elaborar informes, entre otros.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 165

Consulta/Observación:

3. TELÉFONOS CELULARES

Cantidad: 23 Unidades

Por favor aclarar el alcance de esta actividad, detallar la cantidad de celulares de 23 que finalidad tienen, por favor dar el mayor detalle posible de esto que se requiere ya que implica costos.

Acápite de las bases : **Sección:** Anexos **Numeral:** B **Literal:** b **Página:** 88

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida, se aclara lo siguiente:

Los equipos móviles solicitados serán utilizados por el personal del Contratista para la comunicación entre los especialistas, personal de Osinergmin para coordinaciones , también para registrar ticket y seguimiento de soporte a los 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Observación: Nro. 166

Consulta/Observación:

3. TELÉFONOS CELULARES

Cantidad: 23 Unidades

Por favor aclarar el alcance de esta actividad, detallar la cantidad de celulares de 23 que finalidad tienen, por favor dar el mayor detalle posible de esto que se requiere ya que implica costos.

Acápite de las bases : **Sección:** Anexos **Numeral:** B **Literal:** b **Página:** 88

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida, se aclara lo siguiente:

Los equipos móviles solicitados serán utilizados por el personal del Contratista para la comunicación entre los especialistas, personal de Osinergmin para coordinaciones , también para registrar ticket y seguimiento de soporte a los 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Consulta: Nro. 167

Consulta/Observación:

General

Dada la cantidad de respuestas por aclarar, agradecemos ampliar la fecha de entrega de la oferta en 2 semanas adicionales.

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

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se mantiene el calendario establecido el cual será publicado en el Seace

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Consulta: Nro. 168

Consulta/Observación:

Con el fin que todos los proponentes tengamos el mismo entendimiento, agradecemos compartir las respuestas de todos a todos los oferentes.

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

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

se aclara lo siguiente: la absolución de consultas y observaciones de todos los participantes será publicada en le SEACE y es de acceso publico.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20466590747	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.	Hora de envío :	17:50:38

Consulta: Nro. 169

Consulta/Observación:

Por favor suministrar la volumetría de contactos recibidos por cada uno de los canales dispuestos.

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

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

Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:

En el Literal g.24 Niveles de Servicio indica:

(...)

El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:

- Teléfono = 13 500
- Correo = 32 685
- Monitoreo = 2900
- App Móvil = 10
- Web = 15

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	17:51:11

Observación: Nro. 170

Consulta/Observación:

4 Observación SE 3.1 g.2.3 23 En este literal se indica que ¿los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el Contratista. Se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados.¿

Entre los procesos allí mencionados se encuentra la ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ cuyo alcance y funcionalidad no están especificados en el literal g.13, sin embargo, la Entidad exige que los actualicemos e ingresemos en la nueva herramienta sin indicar su alcance ni funcionalidad ni indicar de que manera están configurados en la actual herramienta.

El único potencial postor que podría hacerlo es el actual proveedor del servicio pues tiene acceso a toda esta información, esta es una clara ventaja respecto a otros potenciales postres que no tienen acceso a esta información y que tendrán que asumir muchas consideraciones y supuestos.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del Estado, solicitamos se excluya los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ del alcance del servicio o, en caso OSINERGMIN desee incorporarlos, se sirva retrotraer el procedimiento de selección a la etapa de elaboración de especificaciones técnicas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	17:51:11

Observación: Nro. 171

Consulta/Observación:

Los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ no forman parte del literal ¿d.2 Objetivo Específico¿ de las bases administrativas, luego, en aplicación del principio de Eficacia y Eficiencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se desestime la implementación de los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ o se retrotraiga el presente procedimiento de selección a la etapa de elaboración de especificaciones técnicas y se incluya el alcance de estos procesos.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.3 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:
(¿)
El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	17:51:11

Observación: Nro. 172

Consulta/Observación:

En el literal g.2.3 se indica que ¿El Contratista deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Calidad¿, sin embargo, en la página oficial de PinkVerify y otras fuentes oficiales de dominio público que la ¿Gestión de la Calidad¿ no es un proceso ITIL, por lo que en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del estado, solicitamos retirar la ¿Gestión de Calidad¿ como proceso ITIL.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.3 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación acogida.
Se retira la Gestión de Calidad como proceso ITIL, pero se deberá considerar un proceso de gestión de calidad documentado para el desarrollo de la operación del servicio, el cual esta descrito en el literal g.13.19.4 Gestion de Calidad del Servicio

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

g.2.3 Procesos de Gestión:
(¿)
El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	17:51:11

Observación: Nro. 174

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4 se indica que ¿El aplicativo del Contratista debe estar alineado a las mejores prácticas de ITIL, según características descritas en el literal g.13.¿.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rigen las Contrataciones del Estado, donde se indica expresamente que ¿Las Entidades proporcionan información clara y coherente¿, solicitamos se sirvan desestimar los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ con la finalidad que haya COHERENCIA entre lo indicado en los literales g.2.3 Procesos de Gestión, el literal g.2.4 y el literal g.13, o en caso OSINERGMIN requiera la implementación de estos 2 procesos, retrotraer el proceso a la etapa de elaboración de especificaciones técnicas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:
(¿)
El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	17:51:11

Observación: Nro. 175

Consulta/Observación:

En el literal g.13 no están descritas las características de los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rigen las Contrataciones del Estado, donde se indica expresamente que ¿Las Entidades proporcionan información clara y coherente¿, solicitamos se sirvan desestimar los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ con la finalidad que haya COHERENCIA entre lo indicado en los literales g.2.3 Procesos de Gestión, el literal g.2.4 y el literal g.13, o en caso OSINERGMIN requiera la implementación de estos 2 procesos, retrotraer el proceso a la etapa de elaboración de especificaciones técnicas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13 Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	17:51:11

Observación: Nro. 176

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4 se indica que ¿El Contratista deberá estar en capacidad de elaborar procedimientos ante incidentes de seguridad de información, cuyo alcance será definido en conjunto entre el Contratista y Osinergmin, la implementación y atención de dichos procedimientos será aprobada en conjunto entre ambas partes.¿

Entendiendo que los incidentes de seguridad tendrán un procedimiento diferente a la atención de tickets convencionales/tradicionales, sírvanse confirmar que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista debe tener la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.4 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se aceptara también que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista tenga la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

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

g.2.4. Centro de Atención (Nivel I)

(¿)

Se aceptara también que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista tenga la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	17:51:11

Observación: Nro. 177

Consulta/Observación:

En este literal se indica que:

¿Configuración de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, para la implementación de nuevos procesos que se definan y aprueben en conjunto entre Osinergmin y el Contratista.¿

¿El Contratista realizará cambios en la herramienta del servicio a solicitud de Osinergmin sin costo alguno para la Entidad (dashboard, flujos, formatos, nuevos procesos, alertas, escalamientos, aspectos relacionados al portal, entre otros).¿

Con respecto al desarrollo e implementación de nuevos flujos y procesos, sírvanse confirmar que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda debe tener precisamente la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se confirma que se aceptará también que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda pueda tener la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

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

g.2.4. Centro de Atención (Nivel I)

(¿)

Se aceptará también que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda pueda tener la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	17:51:11

Observación: Nro. 178

Consulta/Observación:

En el literal g.2.5. Soporte en Sitio o remoto (Nivel II), se indica que ¿El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.¿

Pero en el mismo literal también se indica que ¿Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias¿

Encontramos que no existe coherencia entre la aplicación de las buenas prácticas de ITIL y la comunicación oral a los técnicos de campo, a menos que los técnicos de campo lleguen a atender los usuarios con una orden de servicio generada por la herramienta de Mesa de Ayuda y actualicen el estado del servicio en el aplicativo móvil de la misma herramienta.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se sirvan e que manera se procederá y se hará seguimiento a la atención de los usuarios por parte de los técnicos de campo del Contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se aclara que para los casos que los técnicos nivel II tengan que atender algún requerimiento de manera Oral, ellos deberán registra el ticket atreves del dispositivo móvil asignado a cada especialista.

Las bases indican:

"Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución."

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	17:51:11

Observación: Nro. 179

Consulta/Observación:

El objeto de convocatoria es la Contratación del servicio de Mesa de Ayuda donde el principal componente informático es, precisamente, la herramienta de Mesa de Ayuda, sin embargo, en el numeral 3.2 ¿Requisitos de Calificación¿, literal A.1 Equipamiento Estratégico, se indica que el postor debe presentar ¿Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.¿ y entre el equipamiento estratégico no figura la herramienta de Mesa de Ayuda, lo cual no guarda coherencia con el objeto de la convocatoria.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del estado, sírvanse confirmar que en la calificación del Equipamiento Estratégico, el postor también debe presentar documentación que acreditar fehacientemente que está autorizado por el fabricante de la herramienta de Mesa de Ayuda a comercializar sus soluciones de Gestión de Dispositivos de TI, Mesa de Ayuda/Mesa de Servicios y servicio de campo que son necesarios para la atención del servicio que Osinergmin va a contratar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A1 Página: 90

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida

La inclusión del requisito de calificación "Equipamiento Estratégico" es las bases es facultativo a decisión de la Entidad, por lo cual, la Entidad como conocedor de sus necesidades, tiene la potestad de determinar qué equipos o software tiene la condición de estratégico para la ejecución de la prestación. Asimismo, el objeto de la convocatoria es la Contratación del Servicio de Mesa de Ayuda y no del software o herramienta de mesa de Ayuda, por tal motivo, no se incluirá como equipamiento estratégico para este servicio.

Pero se aclara que a los cinco días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa, el Contratista mediante carta del fabricante deberá acreditar que está autorizado a comercializar su herramienta ITSM (Mesa de Ayuda).

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

g.13. HERRAMIENTAS DEL SERVICIO

El Servicio deberá contar con las siguientes herramientas:

g.13.1. Arquitectura y Administración

(¿)

- A los cinco días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa, el Contratista mediante carta del fabricante, deberá acreditar que está autorizado a comercializar su herramienta ITSM (Mesa de Ayuda).

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20521231271	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	PANACEA CONSULTORES S.A	Hora de envío :	17:51:11

Observación: Nro. 180

Consulta/Observación:

En estos literales se indica que:

g.2.4.3

Atención de Servicios Generales

9.13.19

Implementar el software de acuerdo con las necesidades de Osinergmin, la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y el servicio de Área de Seguridad (ASAM).

g.13.19.7

Proceso de Gestión de Servicios Generales

g.13.19.8

¿La implementación no deberá afectar el normal desenvolvimiento de los servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (Mesa de Ayuda, Ingeniería y Servicios Generales).

Se debe implementar un panel de control con los indicadores del Servicio la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y los servicios generales. Alrededor de 20 indicadores como máximo.¿

Luego, identificamos claramente que son 4 servicios de mesa que se van a implementar: Mesa de Ayuda de TI, Ingeniería, Seguridad y Servicios generales.

Para que la implementación y operación de estos 4 servicios no se vean afectados por el mal funcionamiento de alguno de ellos (por borrado de un SLA, cambios de calendario o errores en la configuración en general), sírvanse confirmar que estos servicios deben ser configurados y deben operar de manera independiente a nivel de configuración, flujos, accesos, seguridad y administración, de manera que la eventual caída de uno de ellos no afecte el servicio completo, asimismo, sírvanse confirmar que no se permitirá que estas 4 mesas estén en una misma instancia compartiendo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente Acogida.

Se aclara que estos proyectos son independientes, y el presente procedimiento busca la contratación de un servicio de Mesa de ayuda que será el único punto de contacto para los usuarios para atender sus necesidades y esta herramienta generara los Ticket de atención a los demás proyectos y estos lo manejaran de manera independiente con sus propios acuerdos de nivel de servicio, personal y herramientas y que no afectaran el servicio de Mesa de Ayuda del presente procedimiento.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 181

Consulta/Observación:

Especificar las herramientas a utilizar para el registro y seguimiento de tickets. ¿La entidad tiene alguna preferencia por un software específico?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer la herramienta para el registro y seguimiento de tickets (ITSM).

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 182

Consulta/Observación:

Clarificar si el soporte en sitio y remoto debe cubrir las 24 horas, los 7 días de la semana o solo en horarios laborales. Además, confirmar si el personal debe estar presente en todas las sedes de Lima y regionales.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el personal de soporte en sitio y remoto debe cubrir el horario laboral de las oficinas de Osinergmin en lima y provincias, indicado en los ítems g.2.9, g.14 y g.15 de las bases. Principalmente este personal debe estar presente en las sedes de Lima.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 183

Consulta/Observación:

Definir el alcance exacto de los servicios generales, especialmente en relación con mobiliario, electricidad y gasfitería. ¿Estos servicios incluyen solo la gestión de tickets o también la ejecución de trabajos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 184

Consulta/Observación:

Aclarar la frecuencia de actualización del inventario y si hay algún software específico que se deba utilizar para esta gestión. Confirmar si la migración de equipos incluye la configuración de software y transferencia de datos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4. Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer la frecuencia de actualización del inventario lo cual será coordinado con el personal que asigne Osinergmin.

Se confirma que el alcance de la migración de equipos de cómputo está definido en el ítem g.9 de las bases e incluye la configuración del software y transferencia 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 185

Consulta/Observación:

Especificar los formatos aceptados para la grabación de llamadas y el método de entrega de estas grabaciones. ¿Se requiere algún software o equipo específico para realizar estas grabaciones?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.1. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el software, en las base se indica que el Contratista deberá grabar el 100% de las llamadas mensuales para el control de calidad y presentar aleatoriamente el 10% del total de grabaciones. Los archivos de audio deben generarse en formato audio estándar y se deberá entregar mensualmente al Osinergmin en medio digital (USB o superior). La retención de las grabaciones será de 60 días calendario.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 186

Consulta/Observación:

Detallar el proceso y las herramientas utilizadas para las notificaciones automáticas a los solicitantes y al personal asignado. ¿Existe algún software preferido por la entidad para esta función?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer la herramienta para el registro y seguimiento de tickets (ITSM).

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 187

Consulta/Observación:

¿Cuál es el tiempo de respuesta esperado para la atención en sitio? Especifique si hay diferencias en los tiempos de respuesta para distintos tipos de incidentes.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los niveles servicios están definidos en el ítem g.4. NIVELES DE SERVICIO de las bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 188

Consulta/Observación:

¿Qué herramientas de control remoto y gestión de inventario se deben utilizar? Confirme si hay alguna preferencia por herramientas específicas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4. Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer las herramientas para el control remoto y la gestión de inventarios y según lo solicitado en las presentes bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 189

Consulta/Observación:

¿Existe un protocolo de escalamiento detallado para la resolución de incidentes? Proporcione una descripción de cómo se manejarán los diferentes niveles de soporte.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el protocolo de escalamiento que deberá estar alineado al ítem g.4. NIVELES DE SERVICIO de las bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 190

Consulta/Observación:

¿El soporte en sitio incluye el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware? Si es así, especifique el alcance y la frecuencia de estos mantenimientos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que este servicio estará bajo la responsabilidad del siguiente personal clave: "Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (2 personas)" y el detalle y frecuencia esta detallado en el literal 2.6 Gestión del Control de Inventarios de Hardware y Software, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento preventivo.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 191

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de documentación o registros se espera que el personal de soporte en sitio mantenga? Indique si hay algún formato o sistema específico para estos registros.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer la documentación y formatos para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 192

Consulta/Observación:

¿Cuál es el alcance exacto del servicio de mobiliario en términos de mantenimiento y reposición de muebles?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 193

Consulta/Observación:

¿Qué procedimientos se deben seguir para reportar problemas de electricidad y gasfitería?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.4.3. Literal: 3.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 194

Consulta/Observación:

¿Existen tiempos de respuesta específicos para la atención de problemas de electricidad?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 195

Consulta/Observación:

¿Cuál es el protocolo de seguridad para trabajos de gasfitería y electricidad?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 196

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de documentación se requiere después de completar trabajos de mantenimiento de mobiliario?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 197

Consulta/Observación:

¿Se deben utilizar herramientas o equipos específicos para los trabajos de gasfitería?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 198

Consulta/Observación:

¿Cuál es el procedimiento para la aprobación de trabajos de mantenimiento de mobiliario?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 199

Consulta/Observación:

¿Qué medidas de prevención de riesgos laborales se aplican durante los trabajos de electricidad?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 200

Consulta/Observación:

¿Cómo se gestionan las solicitudes de reparación de mobiliario fuera del horario laboral?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.
Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 201

Consulta/Observación:

¿Se requiere algún tipo de certificación para el personal que realiza trabajos de gasfitería?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 202

Consulta/Observación:

¿Qué procedimientos se utilizan para asegurar la calidad de los trabajos de mantenimiento de mobiliario?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 203

Consulta/Observación:

¿Existe un inventario detallado de todos los muebles que están bajo el mantenimiento del contratista?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 204

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de reporte se debe presentar después de realizar trabajos de electricidad?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 205

Consulta/Observación:

¿Cuál es el protocolo para la gestión de emergencias durante trabajos de gasfitería?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 206

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de inspecciones se realizan para garantizar el estado de los muebles?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 207

Consulta/Observación:

¿Cómo se manejan las solicitudes de mejoras o cambios en el mobiliario existente?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 208

Consulta/Observación:

¿Qué herramientas se proporcionan al personal de mantenimiento de gasfitería?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 209

Consulta/Observación:

¿Cuál es el procedimiento para la reposición de mobiliario dañado?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 210

Consulta/Observación:

¿Se realizan auditorías regulares del estado del mobiliario?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 211

Consulta/Observación:

¿Cuál es el tiempo de respuesta para la atención de problemas de gasfitería?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la atención de servicios generales está definido en el ítem g.2.4.3 de las bases, la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin.

Se confirma que el presente servicio no contempla la solución de incidentes de mobiliario, gasfitería y electricidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 212

Consulta/Observación:

¿Qué herramientas se utilizan para la gestión del inventario de equipos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer la herramienta para la gestión del inventario de equipos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 213

Consulta/Observación:

¿Cómo se maneja la migración de equipos nuevos y antiguos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance del servicio de MIGRACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO está definido en el ítem g.9 de las bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 214

Consulta/Observación:

¿Cuál es el procedimiento para actualizar el inventario después de la migración de equipos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el procedimiento para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 215

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de registros se deben mantener durante la migración de equipos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el alcance para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 216

Consulta/Observación:

¿Existen requisitos específicos para la documentación de los equipos inventariados?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer la documentación y formatos para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 217

Consulta/Observación:

¿Qué protocolo se sigue para el retiro de equipos obsoletos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará el respectivo protocolo al Contratista durante la Etapa Pre Operativa. Como información adicional los procedimientos actuales son primero emitir informe de baja de equipos elaborado por el Contratista y verificado por la GSTI y luego la entidad los traslada a un almacén y se procede según procedimientos para baja de equipos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 218

Consulta/Observación:

¿Cuál es el tiempo estimado para la migración de equipos en una oficina promedio?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa. Pero se estima un promedio 4 horas para la migración de un equipo en cualquier Sede.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 219

Consulta/Observación:

¿Se requiere algún tipo de capacitación para el personal encargado de la gestión de inventario?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que este servicio estará bajo la responsabilidad del siguiente personal clave: "Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (2 personas)". Los requisitos de capacitación están indicados en el ítem 1.2. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 220

Consulta/Observación:

¿Qué medidas de seguridad se implementan durante la migración de equipos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa. Pero se aclara que luego e la migración, se debe realizar un backup con una retención de 1 semana para posibles incidentes de data no migrada.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 221

Consulta/Observación:
¿Cómo se maneja la migración de datos durante el cambio de equipos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se confirma que el postor deberá proponer el alcance para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 222

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de informes se deben presentar después de la migración de equipos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el alcance para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 223

Consulta/Observación:

¿Cuál es el procedimiento para solicitar nuevos equipos para el inventario?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa. Pero se aclara que se cuando Osinergmin recibe equipos nuevos la documentación será entregad al Contratista para su control de inventarios y garantías.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:03:02

Consulta: Nro. 224

Consulta/Observación:

¿Cómo se gestionan las garantías de los equipos inventariados?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa. Pero se confirma que Osinergmin entregar toda la información para que el Contratista realice el seguimiento de las garantías de los equipos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 225

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de soporte se proporciona durante la migración de equipos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa.
Pero se Confirma que el Contratista utilizara las herramientas y conocimientos para que esta migración la realice sin perdida de data.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 226

Consulta/Observación:

¿Existe un protocolo para la verificación de los equipos migrados?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el alcance para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 227

Consulta/Observación:

¿Cómo se actualiza el sistema de gestión de inventario después de cada migración?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el alcance para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 228

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de software se utiliza para la gestión del inventario?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer la herramienta para la gestión del inventario de equipos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 229

Consulta/Observación:

¿Cuál es el procedimiento para la auditoría del inventario de equipos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el alcance para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 230

Consulta/Observación:

¿Cómo se manejan las discrepancias encontradas durante la auditoría de inventario?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa.
Se aclara que Osinergmin y el Contratista revisaran estas discrepancias y se evaluara la responsabilidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 231

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de soporte se ofrece para la gestión de inventario en múltiples ubicaciones?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa.
Pero se Confirma que el Servicio cuenta con personal de Inventarios como personal clave para estas actividades.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 232

Consulta/Observación:

¿Qué tecnologías se utilizan para la grabación de llamadas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el software, formato y método de entrega de las grabaciones.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 233

Consulta/Observación:

¿Cuál es el procedimiento para la evaluación de la calidad de las grabaciones?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el alcance para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 234

Consulta/Observación:

¿Cómo se almacenan y protegen las grabaciones de llamadas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el alcance para este servicio, además en las presentes bases se indica que: El Contratista deberá grabar el 100% de las llamadas mensuales para el control de calidad y presentar aleatoriamente el 10% del total de grabaciones. Los archivos de audio deben generarse en formato audio estándar y se deberá entregar mensualmente al Osinergmin en medio digital (USB o superior). La retención de las grabaciones será de 60 días calendario.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 235

Consulta/Observación:

¿Cuál es el tiempo de retención de las grabaciones de llamadas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que según lo indicado en el ítem g.2.4. Centro de Atención (Nivel I):
Grabación de llamadas por al menos 60 días calendario de retención.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 236

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de informes se deben presentar sobre la calidad de las llamadas grabadas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el alcance para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 237

Consulta/Observación:

¿Existen métricas específicas para evaluar la calidad del servicio a través de las grabaciones

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el alcance para este 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 238

Consulta/Observación:

Dice:
h) Detalle de los precios unitarios de precio ofertado.

Sírvase enviar el formato de detalle de los precios unitarios del precio ofertado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: h Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que dicha condición se establece como requisito obligatorio para el perfeccionamiento del Contrato según las Bases Estándar que emite el OSCE, con lo cual el formato será establecido por el postor que obtenga la Buena Pro.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 239

Consulta/Observación:

Dice:

k) Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado.

CONSULTA:

Sírvase aceptar también la presentación de la Copia Literal que es el resumen de constitución de la empresa.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: k Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor podrá presentar la copia literal de la constitución de la empresa con una vigencia no mayor a 30 días

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato .

..

..

k) Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado o copia literal de la constitución de la empresa, con una vigencia no mayor a 30 días

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 240

Consulta/Observación:

Debido a que los clientes denominan los servicios de sus contratos con diferentes denominaciones. Sírvasse aceptar también la siguiente experiencia:

- Servicio de gestión de servicios de TI, equipamiento tecnológico del personal, mesa de administración de servicios y equipamiento de impresoras
- Outsourcing de la plataforma de gestión de servicios para el usuario final - Mesa de Ayuda
- Contrato para la Prestación de Servicio de Atención a Usuarios (Service Desk)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 94

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también la siguiente experiencia del postor:

- Servicio de gestión de servicios de TI, equipamiento tecnológico del personal, mesa de administración de servicios y equipamiento de impresoras
- Outsourcing de la plataforma de gestión de servicios para el usuario final - Mesa de Ayuda
- Contrato para la Prestación de Servicio de Atención a Usuarios (Service Desk)

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

D. DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD

- (i)
- Servicio de gestión de servicios de TI, equipamiento tecnológico del personal, mesa de administración de servicios y equipamiento de impresoras
 - Outsourcing de la plataforma de gestión de servicios para el usuario final - Mesa de Ayuda
 - Contrato para la Prestación de Servicio de Atención a Usuarios (Service Desk)
- (...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 241

Consulta/Observación:

Dice:

La solución deberá estar verificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL.

Sírvase confirmar que deberá sustentar para la presentación de propuesta

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.1 Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta ITSM deberá estar certificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL, lo cual debe ser verificable en el link: <https://www.pinkelephant.com/en-CA/pinkverify/pinkverify-certification>.

Se aclara que el contratista mediante carta del fabricante presentara la marca de la herramienta ITSM a los 5 días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa del Servicio y Osinergmin verificara el cumplimiento de este requerimiento.

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

g.13. HERRAMIENTAS DEL SERVICIO

El Servicio deberá contar con las siguientes herramientas:

g.13.1. Arquitectura y Administración

(¿)

- Se confirma que la herramienta ITSM deberá estar certificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL, lo cual debe ser verificable en el link: <https://www.pinkelephant.com/en-CA/pinkverify/pinkverify-certification>.

Se aclara que el contratista mediante carta del fabricante presentara la marca de la herramienta ITSM a los 5 días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa del Servicio y Osinergmin verificara el cumplimiento de este requerimiento.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 242

Consulta/Observación:

Anexo C, en el numeral 4. Forma de trabajo, soporte y mantenimiento, dice:

Adicionalmente, para todos los equipos requeridos El Contratista deberá contar con un soporte técnico especializado para dar soluciones a nivel de Hardware, Software base y aplicativos ofimáticas, así mismo todos los equipos deberán contar con un equipo de respaldo ante fallas.

CONSULTA:

Sírvase confirmar que para sustentar el soporte técnico se podrá presentar declaración jurada de cumplimiento.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: --- Página: 88

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el Contratista podrá presentar una declaración jurada para sustentar el cumplimiento 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 243

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que para la capacitación para los perfiles clave y no clave estos se podrán acreditar con cursos, talleres, diplomados, programas ó especializaciones, siempre y cuando se pueda visualizar la cantidad de horas de la capacitación

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B y C Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los requisitos y la acreditación de la capacitación están indicados en el ítem 1.2. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS.

Se confirma que para la capacitación para los perfiles clave y no clave estos se acreditaran con cursos, talleres, diplomados, programas ó especializaciones, siempre y cuando se pueda visualizar la cantidad de horas de la capacitación

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 244

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que para la capacitación para los perfiles clave y no clave estos se podrán acreditar con capacitaciones internas del Postor ó de plataformas educativas elearning, siempre y cuando se pueda visualizar la cantidad de horas de la capacitación

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B y C Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las capacitaciones requeridas para personal clave, podrán ser de Plataformas educativas e learning siempre y cuando se evidencie la cantidad de horas lectivas.

También se aclara que los documentos de acreditación de las capacitaciones pueden ser emitidas por cualquier institución ya sea publica o privada o estatal que estén autorizada para brindar los servicios de capacitación requeridos en las presentes bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Observación: Nro. 245

Consulta/Observación:

En el literal g.2.3 se indica que el contratista debe incluir las personas o roles que serán responsables de la gestión de los siguientes procesos:

- 1) Gestión de Incidentes,
- 2) Gestión de Problemas,
- 3) Gestión de Requerimientos,
- 4) Gestión de Calidad,
- 5) Gestión de Terceros y Garantías, y
- 6) Gestión de Niveles de Servicio.

los mismos que también son parte del objetivo específico que se indica en el literal d.2.

Pero en el literal g.2.3 se indica que ¿El Contratista deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad¿...¿, los mismos que NO FORMAN PARTE del Objetivo Específico indicado en el literal d.2 ni requieren que el contratista incluya las personas o roles que serán responsables de la gestión estos procesos.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se sirvan DESESTIMAR los procesos Gestión de disponibilidad y gestión de la capacidad por no ser parte del objeto de esta convocatoria ni se les menciona en alguna otra parte de las bases administrativas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Observación: Nro. 246

Consulta/Observación:

En este literal se indica los procesos ITIL que el contratista debe diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets propuesta, Esto es posible para la mayoría de los procesos indicados en este literal con excepción de los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ pues sus características, funcionalidades y alcance NO ESTAN ESPECIFICADOS en ninguna parte de las bases administrativas, luego, no se puede diseñar, documentar, implementar ni configurar un proceso cuyo alcance y funcionalidad no esta especificado.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se sirvan desestimar los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ pues OSINERGMIN no ha proporcionado información clara ni coherente para cumplir con el diseño, documentación, implementación y configuración de los mismos.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.3 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:
(¿)
El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Observación: Nro. 247

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4 se indica que ¿El aplicativo del Contratista debe estar alineado a las mejores prácticas de ITIL, según características descritas en el literal g.13.¿

En el literal g.13.1 se indica que ¿La solución deberá estar verificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL.

En el literal g.13.4 se indica que ¿La herramienta deberá estar basada en las mejores prácticas de ITIL para el cambio de los estados de las peticiones de cambio, solicitando en algunos de ellos una razón de estado.¿

Al respecto, es importante saber que ITIL no usa términos como ¿alineado¿, ¿verificado¿ o ¿basado¿ pues los mismos están sujetos a interpretación, en su lugar, en ITIL se utiliza el término ¿certificación¿ y PinkVerify tiene publicado en su página oficial las certificaciones ITIL que tienen los fabricantes de aplicaciones de Mesa de Ayuda.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del Estado, el mismo que indica que ¿Las Entidades proporcionan información clara y coherente¿, solicitamos se confirme que el término correcto es certificación ¿PinkVerify en las mejores prácticas ITIL¿ y las 6 certificaciones mínimas corresponden a los procesos que se van a implementar, los mismos que están indicados en el objetivo específico de las bases así como en el literal g.13, esto es:

- 1) Mesa de Ayuda o Mesa de Servicios
- 2) Gestión de Incidencias
- 3) Gestión de Problemas
- 4) Gestión de Requerimientos
- 5) Gestión de Cambios
- 6) Gestión de activos de TI

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma.

Se confirma que la herramienta ITSM deberá estar certificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL, lo cual debe ser verificable en el link: <https://www.pinkelephant.com/en-CA/pinkverify/pinkverify-certification>.

Se aclara que el contratista mediante carta del fabricante presentara la marca de la herramienta ITSM a los 5 días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa del Servicio y Osinergmin verificara el cumplimiento de este requerimiento.

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

g.13. HERRAMIENTAS DEL SERVICIO

El Servicio deberá contar con las siguientes herramientas:

g.13.1. Arquitectura y Administración

(¿)

- Se confirma que la herramienta ITSM deberá estar certificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL, lo cual debe ser verificable en el link: <https://www.pinkelephant.com/en-CA/pinkverify/pinkverify-certification>.

Se aclara que el contratista mediante carta del fabricante presentara la marca de la herramienta ITSM a los 5 días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa del Servicio y Osinergmin verificara el cumplimiento de este requerimiento.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 248

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4.3. se indica que se debe desarrollar un workflow para la atención de Servicios Generales, al respecto, sírvanse confirmar que el alcance de este workflow será definido y aprobado entre Osinergmin y el Contratista y que la herramienta de Mesa de Ayuda debe tener la capacidad de modelar este workflow de acuerdo a las necesidades de Osinergmin y no obligar a Osinergmin a usar flujos propietarios de la herramienta propuesta y esta mesa de ayuda para Servicios Generales debe ser completamente independiente a la Mesa de Ayuda de TI de manera que cualquier problema en la Mesa de Servicios Generales no afecte a las Mesas de Ayuda de TI, Ingeniería y/o Seguridad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en las bases esta claramente indicado lo solicitado.

Finalmente se confirma que el alcance de este workflow será definido y aprobado entre Osinergmin y el Contratista y que la herramienta de Mesa de Ayuda debe tener la capacidad de modelar este workflow de acuerdo a las necesidades de Osinergmin y no se obligara a Osinergmin a usar flujos propietarios de la herramienta propuesta y la mesa de ayuda para Servicios Generales es independiente a la Mesa de Ayuda de TI de manera que cualquier problema en la Mesa de Servicios Generales no afecte a las Mesas de Ayuda de TI, Ingeniería y/o Seguridad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 249

Consulta/Observación:

Podemos advertir que OSINERGMIN desean implementar 4 proyectos de Mesa para:

- 1) Mesa de Ayuda de TI
- 2) Mesa de Seguridad Informática
- 3) Mesa de Ingeniería
- 4) Mesa de Servicios generales.

Sírvanse confirmar que estos proyectos son completamente independientes entre sí para no afectar el normal desenvolvimiento de los servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información y que no se aceptará la implementación de un único proyecto que emule la separación de servicios y datos según reglas de visibilidad de cualquier tipo, es decir, la independencia entre estos 4 proyectos debe ser a todo nivel y no a través de segmentación dinámica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 2.4.3 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que estos proyectos son independientes, y el presente procedimiento busca la contratación de un servicio de Mesa de ayuda que será el único punto de contacto para los usuarios para atender sus necesidades y esta herramienta generara los Ticket de atención a los demás proyectos y estos lo manejaran de manera independiente con sus propios acuerdos de nivel de servicio, personal y herramientas y que no afectaran el servicio de Mesa de Ayuda del presente procedimiento.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 250

Consulta/Observación:

Dice:

El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad. Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).

Consulta:

Con el fin de buscar la pluralidad de postores en el presente proceso solicitamos que la distancia máxima sea de 7Km

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.2 Página: 90

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se modifica la distancia y se aclara que la ubicación del local ofrecido por el contratista este en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

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

A.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Requisitos:

El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial, según lo indicado en el literal G.

Este espacio debe estar ubicado en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Observación: Nro. 251

Consulta/Observación:

Dice:
El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad.
Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).

Observación:
Se observa el requisito anterior, en el cual solicitan que el espacio asignado deba estar ubicado como máximo a 5Km, vemos que dicho requerimiento es restrictivo y hasta discriminatorio, pues restringe la libre participación de postores, siendo la responsabilidad del postor cumplir con los SLA de atención.
Por lo expuesto, se solicita a la Entidad que la distancia máxima solicitada sea de 6Km.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** A.2 **Página:** 90

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Se modifica la distancia y se aclara que la ubicación del local ofrecido por el contratista este en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

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

A.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA
Requisitos:
El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial, según lo indicado en el literal G.
Este espacio debe estar ubicado en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 252

Consulta/Observación:

Agradeceremos nos informen la cantidad de atenciones y traslados fuera del horario de oficina para poder estimar las movilidades y alimentación del personal

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el personal de soporte en sitio y remoto debe cubrir el horario laboral de las oficinas de Osinergmin en lima y provincias, indicado en los ítems g.14 y g.15 de las bases.
Principalmente este personal debe estar presente en las sedes de Lima.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 253

Consulta/Observación:

Sobre las dos capacitaciones que se menciona referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio, por favor aclarar si debe hacerlo algún centro de capacitación especializado o basta que se brinde un curso avalado por la empresa que brinda el servicio?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma consulta, la capacitación debe ser realizada por una entidad acreditada que pueda brindar cursos de sistemas y tecnologías de la información.

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

G. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

(¿)

El Contratista deberá incluir por cada año del servicio, dos (2) capacitaciones presenciales o virtuales en modalidad síncrona, referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio. De ser el caso de alguna modificación en estos cursos se realizará de mutuo acuerdo. Esta Capacitación será para una persona que el Osinergmin designe por capacitación y será como mínimo de 18 horas cada una, Se aclara que debe ser un curso oficial por una entidad educativa acreditada.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 254

Consulta/Observación:

Por favor, aclarar si las licencias que se puedan requerir para el servicio (ITSM, Control remoto, Inventario, entre otras) van a ser responsabilidad de Osinergmin o si el postor deberá abastecerlas

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las licencias deben ser provistas por el Postor a nombre 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 255

Consulta/Observación:

Por favor, aclarar cuando se refiere a que "El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro del contrato. Asimismo, se debe considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados." se refiere a que el postor será solo encargado de la gestión mas no de proveerlos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la migración de equipos de cómputo está definido en el ítem g.9 de las bases. Asimismo, se confirma que el contratista sólo se encargará de la gestión más no de la provisión.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 256

Consulta/Observación:

Por favor, a fin de estimar el mantenimiento preventivo de equipos, agradeceré nos brinden el listado de equipos por sede y por tipo

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 257

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar que Osinergmin es responsable de brindar los equipos de backup para que sean instalados por el postor a los usuarios finales de Osinergmin

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, si después de un mantenimiento preventivo realizado por el contratista un equipo de computo queda inoperativo, hasta que sea reparado, el contratista deberá entregar un equipo de backup sin costo alguno para 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 258

Consulta/Observación:

Por favor, brindar el inventario de equipos por sede y tipo para estimar el esfuerzo en gestión de este servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 259

Consulta/Observación:

Por favor, informar el promedio de tickets mensuales por oficina regional a fin de estimar la capacidad para este servicio

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2,7 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa.
En el Literal g.4 Niveles de Servicio indica:
Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	18:43:03

Consulta: Nro. 260

Consulta/Observación:

Sobre los 13 traslados anuales, por favor, confirmar a qué sedes se realizarán

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.7 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 261

Consulta/Observación:

Sobre el traslado de equipos, especificar las rutas tanto para Lima como para Provincia a fin de hacer un adecuado dimensionamiento

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.7 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 262

Consulta/Observación:

Sobre: "El número máximo de mantenimiento y reparaciones será de cinco (5) servicios al año y en provincias será de dos (2) servicios al año. Si los servicios en el año exceden lo establecido Osinergmin asumirá este costo y sino exceden el resto será acumulado para el siguiente año." por favor, especificar qué tipo de reparaciones se realiza o sobre qué equipos a fin de estimar este servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.8 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de este servicio está descrito en el ítem g.8. SOPORTE Y MANTENIMIENTO SALA DE REUNIONES DE OSINERGMIN de las Bases. El servicio sólo incluye trabajos en las cajas neumáticas, cableado de conexiones de video, audio, eléctrico y redes de datos. Asimismo, de ser necesario la instalación de conectores estos serán entregados e instalados por el Contratista. Este servicio no incluye obras civiles.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 263

Consulta/Observación:

Dice: "Si la migración de los equipos es realizada para las oficinas descentralizadas, la instalación y configuración del equipo deberá ser realizado por personal diferente a los asignados en las labores de Mesa de Ayuda y soporte en sitio. Es importante indicar que esto no está incluido en el Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Descentralizadas brindado en el epígrafe 7.4 Niveles de Servicio." por favor aclarar cuántas atenciones mensuales se realizar para este servicio o si se manejaría como un proyecto especial fuera del servicio que se brindará?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la cantidad mensual de migraciones de equipos de computo en las oficinas descentralizadas y regionales es de 87 tickets en los últimos 6 meses

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 264

Consulta/Observación:

Por favor, brindar la sábana de tickets de los últimos 12 meses, a fin de, analizar la casuística y realizar un correcto dimensionado del servicio. Considerar dentro de la sábana, tipo de ticket, fecha y hora de la atención, grupo resolutor, canal de contacto, categorías, etc

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.4 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 265

Consulta/Observación:

Por favor, brindar la sábana de llamadas de los últimos 12 meses, a fin de, analizar la casuística y realizar un correcto dimensionado del servicio. Considerar dentro de la sábana, fecha y hora de inicio de llamada y de fin, llamadas atendidas o abandonadas, etc

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.4 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 266

Consulta/Observación:

Dice:
El personal de Soporte en Sitio o remoto deberá ser dedicado, es decir no deberá atender a otros clientes del Contratista.

Consulta:
Debido a que el postor es responsable a cumplir con los SLA solicitados, se solicita que el personal de soporte en sitio o remoto, no sea exclusivo para OSINERGMIN

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, el personal debe estar dedicado y exclusivo para 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 267

Consulta/Observación:

Dice:
El Contratista deberá informar el reemplazo dentro de las 24 horas y la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá aprobar u observar los cambios dentro de las 24 horas posteriores a la informada.

Consulta:
Confirmar que el plazo de 24 horas no aplica en los casos de renuncia del trabajador, enfermedad, despido por falta grave, entre otros de similar naturaleza que impidan preveer este reemplazo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se mantiene lo solicitado en las presentes bases, para la continuidad del servicio es impórtate que todo el personal este habilitado y el contratista deberá tener su gestión de personal adecuado para no perjudicar a la entidad y al servicio; es impórtate indicar que para la aplicación de una penalidad, Osinergmin informará por escrito al Contratista, el mismo que tendrá un período de ocho (8) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 268

Consulta/Observación:

Dice:
Por falta de personal en forma inmediata (al día siguiente), del reemplazo de una persona, cuando por cualquier motivo deje de ser parte del Personal de la Mesa de Ayuda

CONSULTA
Confirmar que esta penalidad no será aplicable cuando la persona reemplaza a un recurso que ha renunciado intempestiva del personal, ha sido despido por causa grave, tiene licencia por enfermedad o licencias de maternidad y casos fortuitos o de fuerza mayor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: O Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se confirma, se mantiene lo solicitado en las presentes bases, para la continuidad del servicio es impórtate que todo el personal este habilitado y el contratista deberá tener su gestión de personal adecuado para no perjudicar a la entidad y al servicio; es impórtate indicar que para la aplicación de una penalidad, Osinergmin informará por escrito al Contratista, el mismo que tendrá un período de ocho (8) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 269

Consulta/Observación:

Para el "Nivel IV (Proveedores):" dice:

"Se precisa que el Contratista deberá tener un local externo para brindar los servicios de nivel I, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA´s). Asimismo, el Contratista deberá indicar al inicio del servicio las ubicaciones del Centro de Atención (Nivel I)."

CONSULTA:

"Puede aplicarse home office para nivel I"?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, el centro de atención deberá estar en el local del Contratista y todo el personal deberá estar presencial

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 270

Consulta/Observación:

Para el "Nivel IV (Proveedores):" dice:

"La Entidad tiene documentación respecto a la Gestión con Terceros, pero el Contratista deberá actualizarlo e implementarlo en la herramienta de Mesa de Ayuda (flujos, procedimientos y/o documentados)."

CONSULTA:

Por favor cuando indican que deberá actualizar la documentación de Gestión con Terceros, quiere decir que OSINERGMING proporcionara la información para actualizar los documentos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.2. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin proporcionará la información para actualizar los documentos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 271

Consulta/Observación:

Para el "Nivel IV (Proveedores):" dice:

"La Entidad tiene documentación respecto a la Gestión con Terceros, pero el Contratista deberá actualizarlo e implementarlo en la herramienta de Mesa de Ayuda (flujos, procedimientos y/o documentados)."

CONSULTA:

cuantos flujos tienen configurados actualmente en su herramienta de tickets?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 272

Consulta/Observación:

Para el "Nivel IV (Proveedores):" dice:

"Reportes Diarios: El Contratista deberá entregar por correo electrónico a los gestores de cada Gerencia de Osinergmin los siguientes documentos:

- Informes de las principales actividades realizadas en el día por el personal de la Mesa de Ayuda.
- Informe de relación de incidentes, problemas o requerimientos producidos y su estado al final del día.
- Informe del estado de las Oficinas Regionales, para lo cual se deber verificar el correcto funcionamiento de los anexos y equipos de cómputo. Se aceptará también que el informe del estado de las oficinas regionales se puede presentar de manera semanal."

CONSULTA:

Se debe enviar diariamente a cada Gerencia de Osinergmin lo que corresponde a su propia gerencia o se refieren a que es un reporte diario para todas las Gerencias de Osinergmin?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se debe enviar diariamente y es un reporte para todos los gestores de todas las Gerencias 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 273

Consulta/Observación:

Dice:

"Los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el Contratista.
Se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados."

CONSULTA:

Confirmar si los procesos de Gestión de disponibilidad y Gestión de capacidad están configurados en la herramienta ITSM vigente?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que NO se debe considerar para el alcance del servicio los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(i)
El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 274

Consulta/Observación:

Dice:

"La Entidad cuenta con los procesos ITIL documentados y el Contratista deberá realizar mejoras e implementarlos en la herramienta a utilizar en el servicio."

CONSULTA:

en que etapa deben realizarse las mejoras a los procesos ITIL de OSINERGMIN (Pre-Operativa u Operativa)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las mejoras a los procesos ITIL de Osinergmin se deben realizar en las etapas Pre-Operativa y/o 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 275

Consulta/Observación:

Dice:

"La Entidad cuenta con los procesos ITIL documentados y el Contratista deberá realizar mejoras e implementarlos en la herramienta a utilizar en el servicio."

CONSULTA:

Confirmar que herramienta ITSM de tickets tienen utilizando actualmente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta ITSM actual es BMC HELIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 276

Consulta/Observación:

Dice:

"Las herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software deben ser brindados por el Contratista para atención a nivel nacional. Estas herramientas deben contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario. El Contratista deberá incluir todas estas herramientas, ya sean internas o externa a la red de Osinergmin."

CONSULTA:

Confirmar que herramienta de control remoto tienen actualmente ya sea para usuarios dentro de la red OSINERGMIN

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta de control remoto actual es BMC HELIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 277

Consulta/Observación:

Dice:

"Las herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software deben ser brindados por el Contratista para atención a nivel nacional. Estas herramientas deben contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario. El Contratista deberá incluir todas estas herramientas, ya sean internas o externa a la red de Osinergmin."

CONSULTA:

Confirmar que herramienta de control remoto tienen actualmente ya sea para usuarios FUERA de la red OSINERGMIN

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta de control remoto actual es BMC HELIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 278

Consulta/Observación:

Dice:

"Las herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software deben ser brindados por el Contratista para atención a nivel nacional. Estas herramientas deben contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario. El Contratista deberá incluir todas estas herramientas, ya sean internas o externa a la red de Osinergmin."

CONSULTA:

Confirmar que herramienta de control remoto tienen actualmente ya sea para usuarios FUERA de la red OSINERGMIN

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta de control remoto actual es BMC HELIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 279

Consulta/Observación:

Dice:

"Las herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software deben ser brindados por el Contratista para atención a nivel nacional. Estas herramientas deben contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario. El Contratista deberá incluir todas estas herramientas, ya sean internas o externa a la red de Osinergmin."

CONSULTA:

Aceptan herramientas de control remoto que se conectan vía internet como por ejemplo Anydesk?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer la herramienta de control remoto que cumpla los requerimientos de las Bases, el cual debe estar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 280

Consulta/Observación:

Dice:

"Las herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software deben ser brindados por el Contratista para atención a nivel nacional. Estas herramientas deben contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario. El Contratista deberá incluir todas estas herramientas, ya sean internas o externa a la red de Osinergmin."

CONSULTA:

Confirmar que herramienta de control de inventario utilizan actualmente para los equipos dentro de la red de OSINERGMIN

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta de control remoto actual es BMC HELIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 281

Consulta/Observación:

Dice:

"Las herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software deben ser brindados por el Contratista para atención a nivel nacional. Estas herramientas deben contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario. El Contratista deberá incluir todas estas herramientas, ya sean internas o externa a la red de Osinergmin."

CONSULTA:

Confirmar que herramienta de control de licencias utilizan actualmente.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta ITSM actual es BMC HELIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 282

Consulta/Observación:

Dice:

"Las herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software deben ser brindados por el Contratista para atención a nivel nacional. Estas herramientas deben contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario. El Contratista deberá incluir todas estas herramientas, ya sean internas o externa a la red de Osinergmin."

CONSULTA:

Confirmar que herramienta de control de inventario utilizan actualmente para los equipos fuera de la red de OSINERGMIN

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta ITSM actual es BMC HELIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 283

Consulta/Observación:

Dice:

"Las herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software deben ser brindados por el Contratista para atención a nivel nacional. Estas herramientas deben contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario. El Contratista deberá incluir todas estas herramientas, ya sean internas o externa a la red de Osinergmin."

CONSULTA:

Confirmar que herramienta de distribución de software utilizan actualmente

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta de control remoto actual es BMC HELIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 284

Consulta/Observación:

Dice:

"El registro y seguimiento a la atención de los eventos deberá estar automatizado, bajo una plataforma en ambiente de Red, de manera que pueda ser consultado en forma remota."

CONSULTA:

Confirmar si se refiere al registro y seguimiento de tickets debe ser automatizado, si fuera el caso, por favor especificar que entienden por "seguimiento a la atención de eventos deberá estar automatizado"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el registro y seguimiento de tickets debe ser realizado con la herramienta ITSM que proponga el postor.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 285

Consulta/Observación:

Dice:

"El Contratista deberá desarrollar un workflow para la comunicación con los encargados de los trabajos de servicios generales. Este Workflow tiene como objetivo implementar en la herramienta de Mesa de Ayuda la creación de ticket de atención para los servicios generales de Osinergmin, cuya área se encarga de atenciones como silla malograda, cambio de foco, entre otros. Osinergmin entregará la información necesaria para que el Contratista implemente el catálogo y sub-catálogo de ofertas a ser implementadas en la herramienta ITSM. Se debe asignar los tickets a los usuarios indicados, mediante correo electrónico.."

CONSULTA:

Confirmar en que etapa se debe desarrollar el workflow solicitado (preoperativa u operativa)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que lo indicado se debe realizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 286

Consulta/Observación:

Dice:

"El Contratista deberá elaborar un procedimiento y un plan anual para la renovación y asignación de los activos tecnológicos de Osinergmin, de acuerdo, a la antigüedad y estado de los equipos informáticos."

CONSULTA:

Confirmar en que etapa se debe elaborar el procedimiento y el plan anual (preoperativa u operativa)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que lo indicado se debe realizar presentar cada 12 meses en la etapa 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 287

Consulta/Observación:

Dice:

"En la etapa Pre Operativa el Contratista deberá tener definido la CMDB que soportará el control de inventario de hardware, software y garantías."

CONSULTA:
configurar que OSINERGMIN entregará la información necesaria para la carga de CIs en la CMDB (CIs, relaciones, etc)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin entregará la información necesaria para la carga de los Elementos de Configuración en la CMDB.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 288

Consulta/Observación:

Dice:

"Es obligación del Contratista presentar dentro del informe mensual el movimiento de software y equipos realizados (asignaciones y/o reasignaciones)."

CONSULTA:

Confirmar el % de confiabilidad de licencias de software y de equipos en inventario

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 289

Consulta/Observación:

Dice:

"Las incidencias y/o problemas a ser resueltos en el sitio del usuario, deberán ser atendidos de acuerdo al grado de severidad del problema y/o prioridad del usuario, teniendo definidas para cada caso las métricas de niveles de servicio esperadas.."

CONSULTA:

Confirmar que los niveles de servicio de este numeral solo aplica para tickets incidentes ya que los tickets problema por su objetivo, gestión, manejan estados y tiempos diferentes.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.4.2 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los niveles de servicio de este numeral solo aplica para tickets incidentes ya que los tickets problema por su objetivo, gestión, manejan estados y tiempos diferentes.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 290

Consulta/Observación:

Dice:

"La herramienta ITSM debe ser de tipo On-Premise, para lo cual el Contratista debe entregar el hardware y software necesario para su operación o tipo Cloud.."

CONSULTA:

en caso de ser tipo On-Premise, confirmar si OSINERGMIN entregará el espacio para la instalación del hardware y/o software.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.1 Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin solo dará el espacio en los gabinetes, pero no entregara ningún hardware ni software.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 291

Consulta/Observación:

Dice:

"Descubrimiento automático."

CONSULTA:
confirmar que herramienta de descubrimiento automático utilizan actualmente

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.6 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la herramienta de descubrimiento automático actual es BMC HELIX

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 292

Consulta/Observación:

Dice:

"Descubrimiento automático."

CONSULTA:
confirmar el % de equipos descubiertos actualmente por cada sede de OSINERGMIN

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.6 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 293

Consulta/Observación:

Dice:

"Descubrimiento automático."

CONSULTA:
confirmar el % de equipos registrados en su herramienta de descubrimiento automático

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.6 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 294

Consulta/Observación:

Dice:

"Inteligencia Artificial Generativa"

CONSULTA:

Confirmar que IA generativa usan actualmente

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.15 Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que actualmente no contamos con este tipo de Herramienta.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 295

Consulta/Observación:

Dice:

"La IA debe poder aplicarse a los agentes licenciados del sistema para maximizar el rendimiento y calidad de respuesta a los usuarios finales"

CONSULTA:

Por favor especificar a que se refieren o que se busca con este punto.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.15 Página: 57

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la IA debe maximizar el rendimiento y calidad de respuesta de los resolutores de ticket's (personal clave y no clave) en cualquiera de las siguientes tareas como mínimo:

- Resumir respuestas
- Manejar tareas repetitivas
- Sugerir próximos pasos
- Visualizaciones 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 296

Consulta/Observación:

Dice:

"Gestión de automatizaciones hacia soluciones terceras"

CONSULTA:

Confirmar cuantas integraciones tienen entre su solución y las soluciones terceras.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.15 Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa. Pero a la fecha no se tiene integraciones con soluciones terceras.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	19:31:03

Consulta: Nro. 297

Consulta/Observación:

Dice:
Por exceder la rotación o cambio de personal mayor a 7 personas al año. Las mediciones se realizarán cada mes.

CONSULTA:
Confirmar que el ratio de rotación no será impactado por la renuncia intempestiva del personal, despido por causa grave, licencias de maternidad y casos fortuitos o de fuerza mayor

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: O Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se mantiene lo solicitado en las presentes bases, para la continuidad del servicio es impórtate que todo el personal este habilitado y el contratista deberá tener su gestión de personal adecuado para no perjudicar a la entidad y al servicio; es impórtate indicar que para la aplicación de una penalidad, Osinergmin informará por escrito al Contratista, el mismo que tendrá un período de ocho (8) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 298

Consulta/Observación:

Dice:
El pago del servicio contratado será realizado por cada treinta (30) días calendario de servicio de la etapa operativa: la primera armada por el 4.3% del monto contratado, y las 33 siguientes armadas por el 2.9 % del monto contratado; previa conformidad por la presentación del entregable y conformidad de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.

Consulta:
Sírvasse indicar el plazo que tendrá la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información para notificar a el proveedor el Acta de conformidad por la presentación del entregable.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La conformidad será otorgada por Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en el plazo máximo siete (7) días calendario de producida la recepción del entregable.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 299

Consulta/Observación:

Dice:

e) Copia del Carnet de Extranjería o copia del Pasaporte si el postor es personal natural de nacionalidad extranjera, o de su representante legal si éste es de nacionalidad extranjera en caso de persona jurídica.

Sírvase confirmar en caso de que el representante legal sea de nacionalidad peruana se presentará copia del DNI

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: E Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se adicionara en el literal e) de los requisitos para el perfeccionamiento del Contrato, la presentación de copia del DNI.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 300

Consulta/Observación:

Dice:
B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 27 495,975.00 (Veintisiete millones cuatrocientos noventa y cinco mil novecientos setenta y cinco con 00/100 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.

Sírvase confirmar que se considerará como similar los siguientes servicios:

- Servicio de de Soporte en Cliente
- Servicio de Monitoreo y Gestión de Redes

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 94

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también la siguiente experiencia del postor:

- Servicio de Soporte en Cliente
- Servicio de Monitoreo y Gestión de Redes

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

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

(i)

- Servicio de Soporte en Cliente.
- Servicio de Monitoreo y Gestión de Redes.

(i)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 301

Consulta/Observación:

Para el Jefe de Proyecto dice:

Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará "Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 3 o 4"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, la actual version vigente de ITIL es la version 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 302

Consulta/Observación:

Para el Jefe de Proyecto dice:

Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará el certificado oficial de ITIL o curso de gestión de servicios basado en ITIL con 8 horas mínimo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.

Respecto al curso de gestión de servicios en basados en ITIL este deberá ser en la Version 4 con 8 horas minimo.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 303

Consulta/Observación:

Para el Jefe de Proyecto dice:

Curso o Diploma en Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas).

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará certificado oficial de gestión ágil de proyectos o curso o diplomado de gestión de proyectos con 22 horas mínimo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso o diploma de minimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 304

Consulta/Observación:

Para el Jefe de Proyecto dice:

Diplomado, Taller o Programa en Seguridad de la Información (mínimo 80 horas y/u horas lectivas u horas académicas.) o Programa para Jefes de Seguridad de Información (120 horas u horas lectivas u horas académicas) o Curso CISSP (mínimo 40 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Consulta:

Considerando que las responsabilidades del Jefe de Proyecto incluyen gestionar, guiar y liderar el proyecto siguiendo las mejores prácticas de ITIL y los lineamientos del PMBOK, y que estas son suficientes para llevar a cabo exitosamente un proyecto, sírvase confirmar que el diplomado, taller o programa en Seguridad de la Información será opcional.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1.2 Literal: B Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado.

Se mantiene lo solicitado: "Diplomado, Taller o Programa en Seguridad de la Información (mínimo 80 horas y/u horas lectivas u horas académicas.) o Programa para Jefes de Seguridad de Información (120 horas u horas lectivas u horas académicas) o Curso CISSP (mínimo 40 horas u horas lectivas u horas académicas.)"

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 305

Consulta/Observación:

Para el Jefe de Proyecto dice:

Experiencia laboral mínima de seis (6) años realizando actividades de Jefe de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyecto de Mesa de Ayuda o Gestor de Proyectos de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyectos o Jefe de Proyectos o Gestor de Proyectos de servicios o Gestor de Proyectos y/o Service Manager y/o Gerente de Servicios y/o Gerente de Sistemas y Comunicaciones.

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que la experiencia laboral contará desde la obtención del grado de bachiller.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado. El alcance de la experiencia está indicado en el ítem A.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE.

Esto debido a que por la especialización de todo el personal es necesario contar con el grado académico, título solicitado, lo que demuestra responsabilidad y competencia, además también avala los conocimientos que se adquirieron durante los estudios y sirvieron para el desempeño profesional.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 306

Consulta/Observación:

Para el Jefe de Proyecto dice:

Experiencia laboral mínima de seis (6) años realizando actividades de Jefe de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyecto de Mesa de Ayuda o Gestor de Proyectos de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyectos o Jefe de Proyectos o Gestor de Proyectos de servicios o Gestor de Proyectos y/o Service Manager y/o Gerente de Servicios y/o Gerente de Sistemas y Comunicaciones.

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará experiencia como service manager o supervisor de servicios.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Services Manager ya esta incluido, se aceptara también experiencia como supervisor de servicios.

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

Jefe del Proyecto (1 persona)

(¿)

Experiencia:

Experiencia laboral mínima de seis (6) años realizando actividades de Jefe de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyecto de Mesa de Ayuda o Gestor de Proyectos de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyectos o Jefe de Proyectos o Gestor de Proyectos de servicios o Gestor de Proyectos y/o Gerente de Servicios y/o Gerente de Sistemas y Comunicaciones o Services Manager o supervisor de Servicios.

(¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 307

Consulta/Observación:

Para el Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales dice:

Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará "Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 3 o 4".

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, la actual version vigente de ITIL es la version 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 308

Consulta/Observación:

Para el Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales dice:

Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará el certificado oficial de ITIL o curso de gestión de servicios basado en ITIL con 8 horas mínimo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.

Respecto al Curso de Gestion de Servicios en ITIL este deberá ser en la Version 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 309

Consulta/Observación:

Para el Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales dice:

Experiencia laboral mínima de cuatro (4) años realizando actividades de Coordinador de Soporte Técnico o Mesa de Ayuda o Supervisor de Servicios o Gestor de Servicios o Soporte Técnico de Segundo Nivel y/o Mesa de Servicios.

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará experiencia como service manager.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también experiencia como Services Manager

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

Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (1 persona)

(¿)

Experiencia:

Experiencia laboral mínima de cuatro (4) años realizando actividades de Coordinador de Soporte Técnico o Mesa de Ayuda o Supervisor de Servicios o Gestor de Servicios o Soporte Técnico de Segundo Nivel y/o Mesa de Servicios o Service Manager

(¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 310

Consulta/Observación:

Para el Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles dice:

Bachiller en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines (*).

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará un profesional técnico o bachiller en Sistemas y/o informática o afines.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para este perfil se aceptará mínimamente el grado de Bachiller.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 311

Consulta/Observación:

Para el Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles dice:

Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará curso o entrenamiento o taller de ITIL fundamentos

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo siguiente:

Se Aceptará también curso o entrenamiento o taller de ITIL 4 fundamentos (minimo 8 horas 8 horas lectivas u 8 horas académicas)

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

Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (1 persona)

(¿)

Capacitación:

(¿)

- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.), se aceptará también curso o entrenamiento o taller de Itil 4 fundamentos (minimo 8 horas 8 horas lectivas u 8 horas académicas)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 312

Consulta/Observación:

Para el Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles dice:

Experiencia laboral mínima de tres (3) años realizando actividades de control y gestión de equipos celulares y USB móviles o en la configuración y reparación de equipos celulares y USB móviles o soporte microinformático.

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará una experiencia laboral mínima de dos (2) años realizando actividades de control y gestión de equipos celulares y USB móviles o en la configuración y reparación de equipos celulares y USB móviles o soporte microinformático.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, se mantiene los años de experiencia que son tres (3).
La experiencia de un especialista es fundamental para proporcionar soluciones de alta calidad, tomar decisiones informadas, liderar equipos de manera efectiva y fomentar la innovación y la mejora continua. La profundidad del conocimiento y la capacidad para aplicar prácticas efectivas y adaptarse a nuevos desafíos hacen que los especialistas experimentados sean valiosos en cualquier organización o proyecto.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 313

Consulta/Observación:

Para el Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities dice:

Curso o Taller de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).

Consulta:
Considerando que las responsabilidades del Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities están mas orientadas a una correcta implementar, instalar, configurar y validar el funcionamiento de la solución. Sírvasse confirmar que se aceptará curso o programa de dirección estratégica con 20 horas como mínimo para sustentar este requerimiento.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo solicitado.
Se aceptara también curso o programa de dirección estratégica con 20 horas como minimo

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

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (1 persona)
(i)
Capacitación:
(i)
Curso o Taller de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos o Curso o Programa de dirección estratégica (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).
(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 314

Consulta/Observación:

Para el Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities dice:

Programa o Curso para la certificación Cisco CCNA o Curso de Cisco Advanced Routing (mínimo 80 horas u horas lectivas u horas académicas).

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará el certificado oficial del fabricante en Cisco Certified Network Associate o curso de Cisco CCNA o Curso de Cisco Advanced Routing con el mínimo 80 horas requerida.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando programa o curso de minimo 80 horas u horas lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 315

Consulta/Observación:

Para el Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities dice:

Curso de Cableado Estructurado (mínimo 14 horas u horas lectivas u horas académicas)

Consulta:

Para una mayor participación de postores, sírvase confirmar que se aceptará certificado oficial de cableado estructurado de cualquier fabricante o curso de cableado estructurado con el mínimo de 14 horas requeridas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se aclara que no se esta solicitando certificación, se esta solicitando curso de minimo 14 horas u horas lectivas u horas académicas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 316

Consulta/Observación:

Para el Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities dice:

Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

Consulta:

Considerando que las responsabilidades del Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities están mas orientadas a una correcta implementar, instalar, configurar y validar el funcionamiento de la solución. Sírvase confirmar que el Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas) será opcional.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, el curso se mantiene ya que esta relacionado a mejoras practicas de servicios TIC

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 317

Consulta/Observación:

Para el Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities dice:

Curso en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio ambiente (SSOMA) (mínimo 60 horas u horas lectivas u horas académicas)

Consulta:

Considerando que las responsabilidades del Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities están mas orientadas a una correcta implementar, instalar, configurar y validar el funcionamiento de la solución. Sírvase confirmar que el Curso en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio ambiente (SSOMA) (mínimo 60 horas u horas lectivas u horas académicas) será opcional.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma lo solicitado, el requerimiento se mantiene debido a que es impórtate por las actividades que realizar este especialista.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Observación: Nro. 318

Consulta/Observación:

En los Términos de Referencia de la Contratación, en la sección de alcance y descripción de la contratación se menciona lo siguiente:

El Contratista no puede subcontratar personal ni empresas ni servicios relacionados al presente para la atención en las Oficinas del departamento de Lima.

Por tanto, se infiere que la subcontratación sí esta encuentra permitida en las demás Sedes Regionales y Desconcentradas. Esto resulta inconsecuente dado que a lo largo de los Términos de Referencia se especifican alcances de múltiples disciplinas tales como: Mantenimiento Preventivo para Equipos de Cómputo, Mantenimiento de la Infraestructura de Cableado Estructurado y Facilities, Ubicación y ordenamiento de los equipos informáticos dentro de las Oficinas (mudanza interna) y entres las Oficinas (mudanzas externas) por ejemplo, que no son esenciales y cuya negativa a la subcontratación en Lima obligará a la contratación de personal para una actividad no esencial al objeto de la convocatoria.

Observamos esta prohibición por ser restrictiva y desproporcionada pues limita la participación de los postores y contradice los principios de c) transparencia, f) eficacia y eficiencia del Art.2 de la LCE, por lo que solicitamos sea considerada la subcontratación conforme a lo previsto en el Artículo 147 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, en el que se dispone la subcontratación hasta por un máximo del cuarenta por ciento (40%) del monto del contrato original

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

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

Principios c) transparencia, f) eficacia y eficiencia del Art.2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente acogida.

Se aclara que el Especialista de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities, tiene las siguientes Actividades:

- Apoyo en la gestión e implementación de sedes de Osinergmin a Nivel nacional.
- Apoyo en las coordinaciones e implementación del cableado estructurado de las sedes de Osinergmin a nivel nacional.
- Apoyo en las coordinaciones del traslado de enlaces de comunicaciones de las sedes de Osinergmin a Nivel nacional.
- Apoyo, coordinación y soporte en las infraestructuras de Facilities de Osinergmin.
- Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

Como se puede apreciar y en el literal g.2.8 este personal realizara la gestión y coordinación con el apoyo de los servicios que Osinergmin tiene contratado.

Respecto a los Mantenimiento preventivos y Correctivos, en las presentes bases se solicita personal encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo quienes realizaran la gestión y seguimiento.

Finalmente, se aceptara la subcontratación hasta del 40% del monto del contrato siempre y cuando no sean actividades esenciales y cualquier responsabilidad recae 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 319

Consulta/Observación:

En el numeral 3.1 Términos de Referencia se registra un superíndice (N°12) que hace llamado a un pie de página que describe lo siguiente:

12 Respuesta N° 348 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

Se clara que :

En las presentes bases se indico un promedio mensual de Cantidad de Tickets: 4500.

En las presentes bases se indico que el promedio mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas es de 308 atenciones por todas las oficinas regionales.

El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 31 536 (Incidentes = 9 296 + Requerimientos = 22 300), es la información que se tiene a la fecha.

Observamos que se hace referencia a la absolución de una consulta detallando volumetría del servicio, cuando la etapa de formulación de consultas aún no ha culminado.

Solicitamos al Comite de Selección se sirva precisar la motivación que derivó en la publicación de este pie de página, asimismo, sea retirado el mismo con ocasión de la integración de bases puesto que claramente puede acarrear un vicio de nulidad del proceso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el Participante, por error se incluyo esa información y será retirada.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Observación: Nro. 320

Consulta/Observación:

En los Requisitos de Calificación, A Capacidad Técnica y Profesión, A.2 Infraestructura Tecnológica se requiere lo siguiente:

El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad.

Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).

Por tanto, considerando que el objeto de la presente licitación corresponde a una CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA, basado en el cumplimiento de los niveles de servicio y que el Contratista deberá dimensionar adecuadamente sus recursos e infraestructura con el objetivo de cumplir con el contrato y los niveles de servicio establecidos, la ubicación del local del Contratista resulta irrelevante, dado que el presente documento ya solicita ciertos niveles de servicio y para su cumplimiento el Contratista deberá tomar todas las medidas previsorias y necesarias para llegar al local de la entidad en los tiempos que el contrato estipula.

Observamos este requisito por ser restrictivo y desproporcionado pues limita la participación de los postores, por lo que solicitamos sea retirado.

En caso de no acoger la observación, se solicita motivar su decisión, conforme establece la Resolución Nro. 01459-2022-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del OSCE, respecto a la motivación y congruencia de la absolución de consultas y observaciones por parte del Comité de Selección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A Página: 90

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

Principios c) transparencia, f) eficacia y eficiencia del Art.2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se modifica la distancia y se aclara que la ubicación del local ofrecido por el contratista este en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

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

A.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Requisitos:

El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial, según lo indicado en el literal G.

Este espacio debe estar ubicado en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 321

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista no puede subcontratar personal ni empresas ni servicios relacionados al presente para la atención en las Oficinas del departamento de Lima

Con el objetivo de diseñar un correcto dimensionamiento, favor de clarificar las oficinas que corresponden al departamento de Lima.

En ese sentido favor de confirmar que únicamente las siguientes oficinas corresponden al departamento de Lima:

- Oficina Desconcentrada de Magdalena del Mar
- Oficina Desconcentrada de Miraflores
- Oficina Desconcentrada de San Juan de Lurigancho
- Oficina Desconcentrada de Santa Anita
- Oficina Regional de Lima Norte
- Oficina Regional de Lima Sur

=====
Se excluye:
Oficina Desconcentrada del Callao
Oficina Desconcentrada de Cañete

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma.
Las oficinas desconcentradas del Callao y Cañete están en el departamento de Lima

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 322

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá incluir por cada año del servicio, dos (2) capacitaciones presenciales o virtuales referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio. De ser el caso de alguna modificación en estos cursos se realizará de mutuo acuerdo. Esta Capacitación será para una persona que el Osinergmin designe por capacitación y será como mínimo de 18 horas cada una.

Con el objetivo de brindar una adecuada capacitación y satisfacer las necesidades, es importante aclarar sobre los recursos, materiales y herramientas a requerir.

Es por ello que solicitamos confirmar que la entidad brindará, de ser requeridos, los recursos informáticos e infraestructura para el personal que llevará la capacitación. Asimismo, indicar que el material que se brindará al personal sería virtual

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la entidad no brindará los recursos informáticos e infraestructura para el personal que llevará la capacitación. Asimismo, el material que se brindará al personal podrá ser 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 323

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá estimar el número de posiciones para el soporte N1 de la Mesa de Ayuda de manera que dimensione la infraestructura necesaria para prestar el servicio. En caso de que el volumen de recepción de llamadas y soporte en sitio crezca en el tiempo, el Contratista deberá incrementar el número de líneas, teléfonos y colaboradores para mantener el nivel de servicio esperado, sin costo alguno para la institución.

Con el objetivo de dimensionar y brindar un servicio adecuado, es importante conocer el volumen de llamadas mensuales de los últimos 12 meses para cuantificarlas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar el servicio.

Pero en las bases se indica que para iniciar el servicio se requiere mínimamente:

- Operador de la Mesa de Ayuda (6 personas)

Como información referencial en el Literal g.4 se incluyo información respecto a la Volumetría el cual es:

El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:

- Teléfono = 13 500
- Correo = 32 685
- Monitoreo = 2900
- App Móvil = 10
- Web = 15

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 324

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá proveer a su personal Nivel II, mínimo 6 teléfonos IP con sus licencias CCUM 12 (Osinergmin cuenta con plataforma CISCO), para las comunicaciones con el personal de Osinergmin.

En este escenario, es necesario validar la compatibilidad y la infraestructura mínima

Por ello, solicitamos que nos confirme la versión exacta de CUCM, así como indicar si la entidad proporcionará los switches PoE o si nosotros debemos considerar cargadores para los teléfonos IP (considerar puntos de energía)

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la versión del CUCM es 12.0.1.1 y que la entidad cuenta con switches PoE, respecto a los puntos de red, estos serán implementados por el Contratista de ser necesarios.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 325

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Si Osinergmin reemplazará equipos por servicios de arrendamiento de computadoras e impresoras, el servicio de mesa de ayuda también gestionará el inventario, gestión de garantía, asignación, soporte y todo lo indicado en los términos de referencia como si fuera un equipo de la Entidad.

Observamos que en el párrafo mencionado no se aclara la particularidad de cada activo, como puede ser el tiempo de vida útil, la garantía vigente, la cobertura de la garantía, entre otros.

Es por ello que solicitamos que nos confirme que la cobertura del soporte dependerá de la cobertura del fabricante y, si esta difiere de la del presente documento, no será incluida en los indicadores del nivel de servicio.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.
La cobertura del soporte dependerá de la cobertura del fabricante y, si esta difiere de la del presente documento, no será incluida en los indicadores del nivel de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 326

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Apoyar a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en temas microinformáticos y otras actividades que la naturaleza del servicio pueda soportarlo. Estas actividades son de soporte microinformático y están en el alcance del servicio de Mesa de ayuda y que están descritos en los requerimientos de las presentes bases, en el literal g.11.

Con el objetivo de realizar el dimensionamiento acorde a las necesidades de la entidad, es importante delimitar las actividades relacionadas con el apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información

Por ello, solicitamos la confirmación de que el apoyo será únicamente para las actividades descritas en la sección g.11.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.
El apoyo a la Gerencia de Sistemas y tecnologías de la información están descritas en la sección g.11.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 327

Consulta/Observación:

En este literal se indica que ¿¿los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el Contratista. Se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados¿¿

Entre los procesos allí mencionados se encuentra la ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ cuyo alcance y funcionalidad NO ESTAN ESPECIFICADOS en el literal g.13 (a diferencia de todos los demás procesos), sin embargo, OSINERGMIN exige que los actualicemos e ingresemos en la nueva herramienta sin indicar su alcance ni funcionalidad ni indicar como están configurados en la actual herramienta.

Luego, en aplicación del principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se desestime los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ pues la Entidad no proporciona información clara ni coherente para cumplir con la implementación de los mismos, de lo contrario solicitamos a OSINERGMIN se sirva retrotraer el procedimiento de selección a su etapa de definición de especificaciones técnicas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que NO se debe considerar para el alcance del servicio los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 328

Consulta/Observación:

En este literal se indica que ¿los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el Contratista. Se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados.¿

Entre los procesos allí mencionados se encuentra la ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ cuyo alcance y funcionalidad no están especificados en el literal g.13, sin embargo, la Entidad exige que los actualicemos e ingresemos en la nueva herramienta sin indicar su alcance ni funcionalidad ni indicar de que manera están configurados en la actual herramienta.

El único potencial postor que podría hacerlo es el actual proveedor del servicio pues tiene acceso a toda esta información, esta es una clara ventaja respecto a otros potenciales postres que no tienen acceso a esta información y que tendrán que asumir muchas consideraciones y supuestos.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del Estado, solicitamos se excluya los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ del alcance del servicio o, en caso OSINERGMIN desee incorporarlos, se sirva retrotraer el procedimiento de selección a la etapa de elaboración de especificaciones técnicas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.3. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que NO se debe considerar para el alcance del servicio los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 329

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
De no existir la garantía, el Contratista realizará la atención con algún componente que Osinergmin proveerá. El Contratista elaborará el informe y las especificaciones técnicas para que Osinergmin proceda a la adquisición

Con el objetivo de no afectar los niveles de servicio, es importante delimitar las responsabilidades descritas en el párrafo anterior, considerando que no se conoce la cantidad ni el tipo de componente que será provisto por la entidad.

Es por ello que solicitamos que, en estos casos, el tiempo de solución sea excluido de los indicadores del SLA, dado que dependerá de la disponibilidad del componente según la casuística.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.2. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado por el participante, para este tipo de casos, Osinergmin y el contratista coordinaran la exclusión de los indicadores del SLA

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 330

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Osinergmin solo brindará el espacio en los rack y energía para el alojamiento del equipamiento de comunicaciones en el Centro de Datos sin costo para el Contratista.

Con el objetivo de realizar el dimensionamiento y asegurar la continuidad, solicitamos que confirmen que, como mínimo, se tendrá 6 RU para alojar equipamiento

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se tendrá como minimo 6 RU para alojar equipamiento.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 331

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Las llamadas externas (a celulares, fijos y/u otros) desde el Centro de Atención (Nivel I) hacia los proveedores será brindado por el Contratista

Con el objetivo de realizar el dimensionamiento, requerimos la cantidad mensual promedio de llamadas de este tipo realizadas por el proveedor actual

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4. Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no se cuenta con esa información, ya que estas llamadas fueron realizadas desde la infraestructura Telefónica 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 332

Consulta/Observación:

En la presente seccion se menciona el siguiente parrafo:
Osinergmin cuenta con una red MPLS para la interconexión entre la sede de Lima y Regionales, además cuenta con Telefonía CISCO IP. La Central Telefónica de Osinergmin es Cisco CUCM versión 12, cuenta con protocolos estándares como SIP. El Contratista debe facilitar una central e interconectarse con la central de Osinergmin para brindar el servicio.

Con el objetivo de realizar el dimensionamiento y delimitar el alcance, se requiere conocer el nombre del proveedor actual de conectividad del MPLS

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: G.2.4. Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El actual proveedor del servicio de conectividad MPLS es Win Empresas

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 333

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Osinergmin con la finalidad de contar con un único punto de contacto hacia el usuario para sus atenciones, requiere que el Contratista se encargue del registro de las atenciones de servicios generales (mobiliario, electricidad, gasfitería)

Para determinar la cantidad de llamadas de este tipo y definir el alcance, es necesario confirmar el promedio mensual de llamadas. Asimismo, asegúrese de que el área responsable tenga acceso a la herramienta para actualizar y cerrar los casos, o de lo contrario haremos seguimiento al ticket generado hasta su cierre.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4.3. Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 334

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4.3. se indica que se debe desarrollar un workflow para la atención de Servicios Generales, al respecto, sírvanse confirmar que el alcance de este workflow será definido y aprobado entre Osinergmin y el Contratista y que la herramienta de Mesa de Ayuda debe tener la capacidad de modelar este workflow de acuerdo a las necesidades de Osinergmin y no obligar a Osinergmin a usar flujos propietarios de la herramienta propuesta y esta mesa de ayuda para Servicios Generales debe ser completamente independiente a la Mesa de Ayuda de TI de manera que cualquier problema en la Mesa de Servicios Generales no afecte a las Mesas de Ayuda de TI, Ingeniería y/o Seguridad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4.3. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en las bases esta claramente indicado lo solicitado.

Finalmente se confirma que el alcance de este workflow será definido y aprobado entre Osinergmin y el Contratista y que la herramienta de Mesa de Ayuda debe tener la capacidad de modelar este workflow de acuerdo a las necesidades de Osinergmin y no se obligara a Osinergmin a usar flujos propietarios de la herramienta propuesta y la mesa de ayuda para Servicios Generales es independiente a la Mesa de Ayuda de TI de manera que cualquier problema en la Mesa de Servicios Generales no afecte a las Mesas de Ayuda de TI, Ingeniería y/o Seguridad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 335

Consulta/Observación:

Podemos advertir que OSINERGMIN desean implementar 4 proyectos de Mesa para:

- 1) Mesa de Ayuda de TI
- 2) Mesa de Seguridad Informática
- 3) Mesa de Ingeniería
- 4) Mesa de Servicios generales.

Sírvanse confirmar que estos proyectos son completamente independientes entre sí para no afectar el normal desenvolvimiento de los servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información y que no se aceptará la implementación de un único proyecto que emule la separación de servicios y datos según reglas de visibilidad de cualquier tipo, es decir, la independencia entre estos 4 proyectos debe ser a todo nivel y no a través de segmentación dinámica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4.3 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que estos proyectos son independientes, y el presente procedimiento busca la contratación de un servicio de Mesa de ayuda que será el único punto de contacto para los usuarios para atender sus necesidades y esta herramienta generara los Ticket de atención a los demás proyectos y estos lo manejaran de manera independiente con sus propios acuerdos de nivel de servicio, personal y herramientas y que no afectaran el servicio de Mesa de Ayuda del presente procedimiento.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 336

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Todo incidente, problema o requerimiento deberá de ser solicitado al centro de atención utilizando los canales de comunicación descrito en el ítem denominado en los Tipos de Contacto del Centro de Atención. Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución.

Con el fin de garantizar un alto nivel de servicio, es necesario conocer el volumen de estos casos en los que el técnico de soporte en sitio contactó al centro de atención para crear un ticket a nombre del usuario, así como el porcentaje de estos casos que fueron urgencias.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** G.2.5. **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 337

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Todo incidente, problema o requerimiento deberá de ser solicitado al centro de atención utilizando los canales de comunicación descrito en el ítem denominado en los Tipos de Contacto del Centro de Atención. Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución.

Para garantizar un alto nivel de servicio, es fundamental que la entidad confirme que, después de la creación del ticket, se iniciará el conteo para las métricas de SLA

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.5. Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado por el participante, para este tipo de casos, Osinergmin y el contratista coordinaran el conteo para las métricas de SLA

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 338

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El personal de soporte en sitio podrá ser trasladado a las diferentes sedes de Lima previa coordinación con el Contratista sin costo alguno para la Entidad.

Para asegurar un alto nivel de servicio, es fundamental que la entidad confirme que el tiempo de traslado se excluye del cómputo para las métricas de SLA.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.5. Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, esto debido a que el Contratista deberá contar con el personal y las facilidades para atender con prontitud cualquier incidente, problema o requerimiento según lo establecidos en los SLA.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 339

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Osinergmin cuenta con una red MPLS para la interconexión entre la sed de Lima y Regionales, además cuenta con Telefonía CISCO IP.

Para asegurar un alto nivel de servicio, es fundamental que la entidad confirme el nombre del proveedor de conectividad del MPLS

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.5. Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El proveedor actual de los enlaces MPLS en Lima es la Empresa Telefónica de Peru y para los enlaces MPLS de las Sedes Regional es Cirion Tecnologías.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 340

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Además, deberá encargarse de la configuración de los equipos celulares y USB Móviles, y del apoyo en sitio cuando se presente cualquier inconveniente con los equipos.

Para garantizar un alto nivel de servicio, es fundamental que la entidad confirme la marca y modelo de dichos dispositivos para los cuales se brindará soporte.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.5. Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esta información es cambiante, pero actualmente se cuenta con Equipos Moviles de la Marca Apple y Samsung

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 341

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá realizar el servicio de Mantenimiento preventivo para 1250 Equipos de Cómputo (Computadora de escritorio, computadora portátil, Monitor con procesador integrado, Workstation), y 100 Impresoras a nivel nacional, el cual se realizará cada 11 meses contabilizados desde el inicio de la etapa Operativa del servicio, el plan de mantenimiento se elaborará en la etapa pre-operativa del servicio. Este Servicio de Mantenimiento se iniciará a lo 13 meses de la etapa Operativa del Servicio

Con el objetivo de no afectar el servicio y garantizar un alto nivel de satisfacción, es necesario que la entidad confirme que este servicio será realizado por personal diferente al del servicio principal, y que este personal puede ser subcontratado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6. Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el servicio de mantenimiento preventivo podrá ser realizado por personal diferente al servicio principal y este podrá ser subcontratado, pero ante cualquier incidente o problema la responsabilidad será 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 342

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Los bienes que no cuentan con código patrimonial son todos aquellos considerados partes, accesorios o consumibles como son: Disco duros internos, memorias, kit de fusor de transferencia, kit de fusor de imágenes y/o USB, también se incluye los equipos del servicio Celular, internet móvil y Token.

Para llevar a cabo un dimensionamiento adecuado, es fundamental en esta etapa contar con un inventario detallado correspondiente a este párrafo. Por lo tanto, solicitamos que nos faciliten dicho inventario

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6. Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 343

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá de manera permanente mantener actualizado el inventario de hardware y software de la Institución.
En la cual deberán trabajar con los siguientes estándares:
¿ Código de SBN (caso bienes).
¿ Código de Inventario de Osinergmin (caso bienes).
¿ Número de Serie de fábrica del producto.
¿ Descripción, Marca, Modelo, Color y Observaciones del bien o producto.
¿ Fecha de inicio y fin del Contrato.
¿ Descripción del producto, software instalado, entre otros..

Para evitar confusiones en el registro y mantener la información actualizada, por favor confirme que la frase "entre otros" indica que estos campos son opcionales y no obligatorios de completar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6. Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado, en la etapa Pre-Operativa se podrá incluir mas campos para lograr un mejor control de los inventarios y se realizara en coordinación con el 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 344

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá contrastar el inventario microinformático con el inventario de control patrimonial de Osinergmin con una frecuencia trimestral a fin de identificar a tiempo diferencias y tomar acciones correctivas

Con el objetivo de definir adecuadamente el alcance de la entidad, se requiere que confirme si las acciones correctivas estarán asociadas a procesos, de ser el caso, y no a la implementación, desarrollo de algún software o compra de hardware.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6. Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las acciones correctivas estarán asociadas a procesos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 345

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Ante cualquier robo o hurto en el espacio físico asignado será responsabilidad del Contratista

Con el objetivo de dimensionar lo descrito en el párrafo anterior, sírvase confirmar que la entidad facilitará cámaras dentro de estos espacios y que tendremos acceso a las grabaciones históricas. Además, asegurar que el acceso físico a esos ambientes será única y exclusivamente del Contratista

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6. Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado por el participante. La entidad facilitará cámaras dentro de estos espacios y que tendremos acceso a las grabaciones históricas. Además, asegurar que el acceso físico a esos ambientes será única y exclusivamente 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 346

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá contar con personal especializado o con una empresa tercera (supervisada por el Contratista ya que la responsabilidad del servicio es del Contratista) para atender los incidentes y/o requerimientos informáticos en las Oficinas de Osinergmin en provincias.

Con el objetivo de delimitar el alcance, sírvase confirmar que las siguientes oficinas regionales están incluidas en estas sedes:

OD Cañete
OD Huacho

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.7. Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma.
Las oficinas desconcentradas del Callao y Cañete están en el departamento de Lima

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 347

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
De haber algún traslado de una sede regional, desconcentrada y en Lima, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad.

En la página 23 se indica: 'La Entidad será responsable de la provisión, almacenamiento y traslado de los componentes o equipos en los espacios que se requieran.'

Por ello, se requiere confirmar si la Entidad será responsable del traslado entre sedes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.7. Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la entidad solo trasladara entre las sedes equipos de computo o componentes que cuentan con código patrimonial de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 348

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Así mismo apoyará en la Gestión de Facilities de los Centros de Datos de Osinergmin, el cual incluye la gestión de los mantenimientos ya sean correctivos o preventivos, Seguimientos de los Contratos y su continuidad. Los mantenimientos correctivos a los que se hace referencia no incluyen cambio de piezas o partes requeridas por los equipos del Centro de Datos. El Contratista se encargará de la gestión de los servicios contratados por la Entidad. Los Facilities incluidos son:
¿ Aires Acondicionados de Precisión.
¿ UPS.
¿ Sistema de Detección y extinción de incendios.
¿ Sistema de Control Ambiental.
¿ Sistema de Cableado estructurado.
¿ Sistema de Cableado Eléctrico y tableros.
¿ Control de Acceso.
¿ Sistema de Cámaras de Seguridad.

Con el objetivo de realizar un adecuado dimensionamiento y no duplicar funciones, sírvase confirmar que solo gestionaremos a los proveedores que realicen dicha actividad y que el tiempo o las acciones correctivas no son responsabilidad nuestra, por lo que no se incluyen en las métricas de cumplimiento del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.8. Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el contratista sólo gestionará a los proveedores que realicen dicha actividad y que el tiempo o las acciones correctivas no son responsabilidad del contratista, por lo que no se incluyen en las métricas de cumplimiento 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 349

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá atender los incidentes, problemas y requerimientos informáticos en las Oficinas descentralizadas y delegadas de Osinergmin. Están indicadas en el Anexo A Cobertura del Servicio y son las oficinas desconcentradas. Este servicio deberá ser realizado por personal diferente a los asignados en las labores de Mesa de Ayuda y soporte en sitio o remoto y ésta se dará en medida que nazca la necesidad

Con el objetivo de realizar un correcto dimensionamiento, se debe confirmar que este personal puede ser subcontratado. Asimismo, se solicita compartir el volumen de casos de este tipo durante el año y la ubicación respectiva.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.9. Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Aclara lo siguiente:
En el numeral g.2.7. Soporte para las Oficinas Regionales, indica lo siguiente:
"El Contratista deberá contar con personal especializado o con una empresa tercera (supervisada por el Contratista ya que la responsabilidad del servicio es del Contratista) para atender los incidentes y/o requerimientos informáticos en las Oficinas de Osinergmin en provincias. (Anexo A Cobertura del Servicio)"
En el Literal g.4 se adjunta información de volumetría:
"Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales."

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 350

Consulta/Observación:

En la presente seccion se menciona el siguiente parrafo:
Criterio de aceptación Mensual: 10 segundos como máximo, luego de finalizar la locución del IVR de bienvenida. (Tiempo para Contestar una llamada Telefónica).

El tiempo mencionado en el párrafo anterior es significativamente más corto que el usualmente utilizado en una mesa de ayuda, que acepta tiempos de espera de hasta 2 minutos. Además, no contamos con una volumetría de llamadas que permita realizar un cálculo efectivo para cumplir con este criterio.

Solicitamos amablemente la revisión y modificación de este criterio a un tiempo para contestar una llamada telefonica de 1 minuto

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** G.4.1. **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el Participante, se aclara que se aceptara también que el tiempo para contestar una llamada sea de 20 segundos (4 timbradas).

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 351

Consulta/Observación:

En la presente seccion se menciona el siguiente parrafo:
Tasa de abandono Fórmula: (llamadas abandonadas fuera de 10 seg / llamadas atendidas dentro de 10 seg + llamadas atendidas fuera de 10 seg + llamadas abandonas fuera de 10 seg + buzón) * 100.

Con la finalidad de dimensionar correctamente la propuesta, se requiere conocer si la entidad cuenta con algún sistema de reportería, como por ejemplo PCSISTEL u otro. Además, es necesario asegurar que tengamos acceso a la información relacionada con el servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.4.1. Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el contratista deberá proveer una central telefónica exclusiva para el servicio de mesa de ayuda la cual se deberá integrar a la central telefónica de Osinergmin.
Finalmente la información de sistemas de reporteria de llamadas serán entregados en la etapa Pre-Operativa del Servicio, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 352

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Calidad, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

Considerando que en ITIL4 no se describe la Gestión de Calidad como un practica, sírvase a confirmar que esta se excluye de la implementación en la herramienta de gestión de ticket

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.8. Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado por el participante.
Se retira la Gestión de Calidad como proceso ITIL, pero se deberá considerar un proceso de gestión de calidad documentado para el desarrollo de la operación del servicio, el cual esta descrito en el literal g.13.19.4 Gestion de Calidad del Servicio

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

g.2.3 Procesos de Gestión:
(i)
El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 353

Consulta/Observación:

En la presente seccion se menciona el siguiente parrafo:
El Contratista será el encargado de realizar el soporte y mantenimiento de las Salas de Reuniones de Osinergmin, para lo cual se establece que, ante cualquier problema en las cajas neumáticas o remodelación de las salas de reuniones, el Contratista deberá realizar los trabajos para que estos ambientes estén operativos, solo incluyen trabajos en las cajas neumáticas, cableado de conexiones de video, audio, eléctrico y redes de datos. Asimismo, de ser necesario la instalación de conectores estos serán entregados e instalados por el Contratista. Este servicio no incluye obras civiles.

Considerando que la tecnología experimenta cambios constantes, especialmente en lo relacionado con salas de reuniones, con nuevos modelos y funcionalidades, así como el hecho de que el tiempo de vida útil del equipo y sus repuestos queda fuera del mercado.

Es imperativo conocer el inventario detallado, el diagrama de conexión, etc., para poder dimensionar adecuadamente. Además, es necesario contar con la cobertura de soporte y garantía, así como determinar si se incluirán repuestos (spare).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.8. Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 354

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá gestionar el inventario de equipos de las salas de reuniones, coordinar las mejoras e informar la situación de estas y las acciones para que estén operativas

Es importante conocer la infraestructura instalada para un adecuado control, y al ser esto un ambiente critico es imperativo durante el periodo de inventario que la entidad comparta el inventario y los diagramas de instalación, ya sea en físico y en digital.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.8. Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 355

Consulta/Observación:

En la presente seccion se menciona el siguiente parrafo:
El Contratista debido a las compras de equipos que realice Osinergmin durante la duración del contrato deberá encargarse del proceso de la migración de equipos o gestión de estas actividades según sea el caso.

Para gestionar adecuadamente este servicio, descrito en el párrafo anterior, se debe contar con un equipo adicional que esté dedicado al 100% y se considere como proyecto. Por ello, es necesario que la entidad confirme que esta actividad se puede tercerizar y que el costo se presente en base a la migración de 20 equipos por sede.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la migración de equipos de cómputo está definido en el ítem g.9 de las bases.
Asimismo, se confirma que el servicio se puede realizar con el personal clave, no clave o con personal diferente.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 356

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Estas actividades y cantidades dependerán del ingreso de nuevos equipos al parque informático de Osinergmin y según las presentes bases se estima un crecimiento de 15% anual

Para gestionar adecuadamente este servicio, es necesario delimitar el crecimiento anual, por lo tanto se solicita reemplazar la palabra "estima" por "hasta".

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.9. Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo solicitado por el participante.
Estas actividades y cantidades dependerán del ingreso de nuevos equipos al parque informático de Osinergmin y según las presentes bases se estima un crecimiento de hasta 15% anual.

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

G.9
(¿)
Estas actividades y cantidades dependerán del ingreso de nuevos equipos al parque informático de Osinergmin y según las presentes bases se estima un crecimiento de hasta 15% anual.
(¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 357

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
Apoyo en actividades microinformáticas de la Institución fuera de las instalaciones.

Con el objetivo de realizar un adecuado dimensionamiento, requerimos conocer la volumetría de estos casos durante el ultimo año.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** G.11 **Página:** 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin alcanzará la respectiva información al Contratista durante la Etapa Pre Operativa.
Pero el 2023 se tuvo 2 atenciones promedio 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 358

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4 se indica que ¿El aplicativo del Contratista debe estar alineado a las mejores prácticas de ITIL, según características descritas en el literal g.13.¿

En el literal g.13.1 se indica que ¿La solución deberá estar verificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL.

En el literal g.13.4 se indica que ¿La herramienta deberá estar basada en las mejores prácticas de ITIL para el cambio de los estados de las peticiones de cambio, solicitando en algunos de ellos una razón de estado.¿

Al respecto, es importante saber que ITIL no usa términos como ¿alineado¿, ¿verificado¿ o ¿basado¿ pues los mismos están sujetos a interpretación, en su lugar, en ITIL se utiliza el término ¿certificación¿ y PinkVerify tiene publicado en su página oficial las certificaciones ITIL que tienen los fabricantes de aplicaciones de Mesa de Ayuda.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del Estado, el mismo que indica que ¿Las Entidades proporcionan información clara y coherente¿, solicitamos se confirme que el término correcto es certificación ¿PinkVerify en las mejores prácticas ITIL¿ y las 6 certificaciones mínimas corresponden a los procesos que se van a implementar, los mismos que están indicados en el objetivo específico de las bases así como en el literal g.13, esto es:

- 1) Mesa de Ayuda o Mesa de Servicios
- 2) Gestión de Incidencias
- 3) Gestión de Problemas
- 4) Gestión de Requerimientos
- 5) Gestión de Cambios
- 6) Gestión de activos de TI

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4. Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma.

Se aclara que la herramienta ITSM deberá estar certificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL según lo indicado en el literal g.13.1., esto será verificable en la etapa pre-operativa en el link: <https://www.pinkelephant.com/en-CA/pinkverify/pinkverify-certification>.

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

g.13.1. Arquitectura y Administración

(¿)

La solución deberá estar verificada en la etapa pre-operativa en el link por Pink Elephant (<https://www.pinkelephant.com/en-CA/pinkverify/pinkverify-certification>) en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL.

(¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 359

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:

Si después del mantenimiento el usuario y/o el personal de supervisión, detecta que el equipo presenta fallas operativas o se encuentra incompleto, el contratista del servicio deberá reponer los elementos faltantes y dejar operativo el equipo. Los costos para la subsanación de estos incidentes serán cubiertos en su totalidad por el contratista, teniendo un máximo de 04 días calendarios para subsanarlo, sin embargo, en caso de que el componente deba ser importado, se evaluará y se coordinará la fecha, pero se deberá dejar un equipo de backup hasta que se repare el equipo del Osinergmin.

Para evitar afectaciones en el servicio y garantizar un alto nivel de satisfacción, es imprescindible que la entidad asegure que todos los activos cuenten con soporte y garantía vigente

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6. Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, existen equipos de computo que no cuentan con soporte del fabricante

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 360

Consulta/Observación:

En la presente seccion se menciona el siguiente parrafo:
El Contratista deberá contar con un área de Implementación y Desarrollo que permita brindarle soporte a la operación del servicio en las siguientes actividades:
* Configuración de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, para la implementación de nuevos procesos que se definan y aprueben en conjunto entre Osinergmin y el Contratista.

Considerando que lo descrito es muy general y que las configuraciones adicionales en la plataforma pueden implicar proyectos cortos, medianos y grandes, con el objetivo de delimitar el dimensionamiento, sírvase confirmar que cualquier cambio solicitado será evaluado y costeadado como adicional.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4. Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo consultado.
Se aclara que se esta solicitando:
El Contratista deberá contar con un área de Implementación y Desarrollo que permita brindarle soporte a la operación del servicio en las siguientes actividades:
¿ Configuración de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, para la implementación de nuevos procesos que se definan y aprueben en conjunto entre Osinergmin y el Contratista.
¿ Osinergmin en la etapa Operativa del servicio podrá solicitar al Contratista mejoras en los procesos de gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de requerimientos, acerca del catálogo de servicios y CMDDB, el cual actualizará la herramienta del servicio, esta actividad no tendrá costo para Osinergmin.
¿ El Contratista realizará cambios en la herramienta del servicio a solicitud de Osinergmin sin costo alguno para la Entidad (Dashboard, flujos, formatos, nuevos procesos, alertas, escalamientos y aspectos relacionados al portal).

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20518257723	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ITALTEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:33

Consulta: Nro. 361

Consulta/Observación:

En la presente sección se menciona el siguiente párrafo:
El Contratista deberá grabar el 100% de las llamadas mensuales para el control de calidad y presentar aleatoriamente el 10% del total de grabaciones. Los archivos de audio deben generarse en formato audio estándar y se deberá entregar mensualmente al Osinergmin en medio digital (USB o superior). La retención de las grabaciones será de 60 días calendario.

Con el objetivo de ser ambientalmente responsable, solicitamos que se incluya la entrega de enlaces con la información requerida, con los niveles de seguridad respectivos según la ISO 27001

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4.1. Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, esta información debe ser entrega según lo solicitado con el objetivo de tener la evidencia para futuras auditorias.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 362

Consulta/Observación:

Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 009-2019-OSCE/CD, se considerará que las absoluciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la Entidad se limite a señalar en el Pliego frases como: "Ceñirse a lo establecido en las Bases", "El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento" entre otras. Es así que, en atención a lo señalado, solicitamos a la Entidad confirmar que todas las respuestas que brinde a las consultas y observaciones que efectúen los participantes se encontrarán debidamente sustentadas; siendo que el no cumplir con lo indicado anteriormente constituiría una vulneración a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podría devenir en una elevación por parte de los participantes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se confirma lo indicado por el participante

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 363

Consulta/Observación:

Teniendo en consideración que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites "Documentos para la admisión de la oferta", solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral materia de consulta, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1.1 Literal: . Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se confirma lo indicado por el participante

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 364

Consulta/Observación:

Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establecen que "La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato", agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato, aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.3. del Capítulo II - Del Procedimiento de selección, de las Bases integradas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: . Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se confirma lo indicado por el participante

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 365

Consulta/Observación:

Considerando que los documentos para el perfeccionamiento del contrato, son remitidos por el ganador de la buena pro y no por el postor, como se da a entender en el literal j materia de la presente consulta; solicitamos a la Entidad aclarar el contenido de este literal, reemplazando el término ¿postor¿ por ¿adjudicatario¿.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: j Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la terminología utilizada en las bases son las correctas, debido a que en la contratación pública, una misma razón social puede ser proveedor (cuando participa de la indagación de mercado), participante (cuando se registra como tal en un procedimiento de selección), postor (cuando presenta su oferta) o contratista (cuando suscribe contrato).

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 366

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad aclarar que en lugar de la presentación de la copia de la constitución de la empresa, el adjudicatario de la buena pro podrá presentar una Vigencia de Persona Jurídica emitida por los Registros Públicos. Ello, debido a que dicha vigencia permite acreditar plenamente no solo la existencia de la empresa, sino que incluye los datos de su constitución y estructura de poderes vigente. Sustentamos este pedido considerando que la tramitación de la copia de constitución de empresas es un trámite costoso e innecesario, existiendo otro documento de igual valor legal, cuya obtención resulta más sencilla y menos costosa. En ese sentido, solicitamos acoger la presente observación y modificar el requerimiento indicado en los términos expuestos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: k Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor podrá presentar la copia literal de la constitución de la empresa con una vigencia no mayor a 30 días

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato .
- ..
- ..
- k) Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado o copia literal de la constitución de la empresa, con una vigencia no mayor a 30 días

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 367

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad brindar el horario de atención de mesa de partes para la remisión de los documentos para el perfeccionamiento del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, de conformidad con el numeral 2.4 del Capítulo 2 de las bases, para la suscripción del contrato, el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe ingresar la documentación a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin, cuya dirección es <https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe>.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 368

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad brindar el horario de atención de mesa de partes para la remisión de los documentos para la forma de pago.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, de conformidad con el numeral 2.5 del Capítulo 2 de las bases, la documentación para el pago del servicio deberá ser ingresada a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin, cuya dirección es <https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe>.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 369

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a la relación de los documentos con los que debe contar la Entidad para la forma de pago, advertimos que se hace referencia de forma imprecisa a entregables que deben contener los siguientes documentos, mas no se precisa cuáles son dichos documentos. Al respecto, y con la finalidad de evitar cualquier ambigüedad al requerimiento, solicitamos a la Entidad aclarar que estos entregables y el contenido de los mismos, hace referencia a los entregables detallados en los literales m.2 y m.3 de las presentes Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.
Los entregables y el contenido de los mismos, hace referencia a los entregables detallados en los literales m.2 y m.3 de las presentes Bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 370

Consulta/Observación:

Primera viñeta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la prohibición de no subcontratación estará supeditada a la atención en las Oficinas de Lima Metropolitana.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma lo indicado por el Contratista es solo para atención de incidentes, problemas y requerimientos en las oficinas de Lima Metropolitana.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 371

Consulta/Observación:

Sétima viñeta:

A fin de contar con mayor precisión sobre la etapa de remisión de información, solicitamos a la Entidad confirmar que los números telefónicos y correos electrónicos, a través de los cuales se reportarán incidencias serán remitidos por el Contratista como parte de los entregables de la etapa preoperativa.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma lo indicado por el Participante, es importante indicar que las Bases indica:
"El Contratista comunicará al Osinergmin los números telefónicos y correos electrónicos donde se reportarán las ocurrencias, incluyendo días no laborables"

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 372

Consulta/Observación:

Décima viñeta:

Solicitamos a la Entidad brindar el histórico del volumen de recepción de llamadas y soporte en sitio que presentaron el año pasado, para efectos de poder dimensionar el requerimiento.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en el Literal g.4 se presenta información de volumetría del servicio para que lo tengan como información complementaria.

- Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales.
- Promedio Mensual de Cantidad de Tickets: 4350.
- El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 49 100 (Incidentes = 15 050 + Requerimientos = 34 050).
- El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:
 - Teléfono = 13 500
 - Correo = 32 685
 - Monitoreo = 2900
 - App Móvil = 10
 - Web = 15

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 373

Consulta/Observación:

Décima viñeta:

En caso no aceptarse la consulta anterior, solicitamos a la Entidad confirmar que cualquier contratación de prestaciones adicionales, tales como el incremento del número de líneas, teléfonos y colaboradores, serán materia de cotización y se formalizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado debiendo suscribirse la adenda correspondiente.

Ello en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:

El Contratista deberá estimar el número de posiciones para el soporte N1 de la Mesa de Ayuda de manera que dimensione la infraestructura necesaria para prestar el servicio. En caso de que el volumen de recepción de llamadas y soporte en sitio crezca en el tiempo, el Contratista deberá incrementar el número de líneas, teléfonos y colaboradores para mantener el nivel de servicio esperado, sin costo alguno para la institución.

el Literal g.4 se presenta información de volumetría del servicio para que lo tengan como información complementaria.

- Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales.
- Promedio Mensual de Cantidad de Tickets: 4350.
- El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 49 100 (Incidentes = 15 050 + Requerimientos = 34 050).
- El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:
 - Teléfono = 13 500
 - Correo = 32 685
 - Monitoreo = 2900
 - App Móvil = 10
 - Web = 15

Información adicional será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 374

Consulta/Observación:

Nivel IV:

Solicitamos a la Entidad aclarar a qué hace referencia con lo siguiente: ¿El Contratista elaborará el informe y la especificaciones técnicas para que OSINERGMIN proceda a la adquisición¿.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.1 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:
Si un equipo de Computo gestionado por el Servicio de Mesa de Ayuda presenta problemas en su funcionamiento y no esta en garantía, el especialista de Mesa apoyara en la elaboración de las especificaciones técnicas para la reparación o compra de componente o accesorio para que Osinergmin proceda con la compra para que el equipo de computo quede operativo.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 375

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad considerar opcionales los reportes diarios requeridos en el presente literal materia de consulta, toda vez que este servicio ya contempla la presentación de entregables mensuales, que incluso contienen información relacionada a lo que se estaría requiriendo como reporte diario.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.1 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, esta información diaria ayuda a la gestión de tickets pendientes y que afectan la operación de los usuarios, además sirve de seguimiento al Supervisor del Servicio por parte 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 376

Consulta/Observación:

Segunda viñeta ¿ Sección ¿Centro de Atención¿:

Solicitamos a la Entidad corregir la redacción del presente extremo, de tal manera que no se repita 2 veces ¿Dar instrucciones (¿)¿, en adelante.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el Participante Quedando ese párrafo de la siguiente manera:
"Los Operadores del servicio de Mesa de ayuda durante cada atención deberán dar instrucciones a los usuarios respecto al manejo de equipos, aplicaciones de Osinergmin, periféricos, sistemas operativos, sistemas de ofimáticos. Osinergmin capacitará al personal del Contratista sobre las aplicaciones principales de Osinergmin."

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

G.2.4 Centro de Atencion (Nivel 1):
(¿)
- Los Operadores del servicio de Mesa de ayuda durante cada atención deberán dar instrucciones a los usuarios respecto al manejo de equipos, aplicaciones de Osinergmin, periféricos, sistemas operativos, sistemas de ofimáticos. Osinergmin capacitará al personal del Contratista sobre las aplicaciones principales de Osinergmin.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 377

Consulta/Observación:

Primer párrafo:

Solicitamos a la Entidad considerar opcionales los reportes diarios requeridos en el presente literal materia de consulta, toda vez que este servicio ya contempla la presentación de entregables mensuales, que incluso contienen información relacionada a lo que se estaría requiriendo como reporte diario.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.2 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, esta información diaria ayuda a la gestión de tickets pendientes y que afectan la operación de los usuarios, además sirve de seguimiento al Supervisor del Servicio por parte 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 378

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será esta la encargada de entrega al Contratista durante la etapa pre operativa, la relación del inventario actualizado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.2 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el Participante, Osinergmin entregara el Inventario actualizado 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 379

Consulta/Observación:

Cuarta viñeta ¿ Sección ¿Personal soporte en sitio o remoto¿:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el Contratista no será responsable del cumplimiento de los plazos del proveedor de telefonía móvil del OSINERGMIN, que estén relacionados al reemplazos por pérdida o robo de equipos, adquisición de nuevos equipos o cualquier otras funciones que provengan del contrato que sostiene la Entidad con su proveedor de servicios móviles; por lo que, la única función del Contratista del presente requerimiento será la de realizar las coordinaciones para la correcta atención del servicio móvil con el que cuenta la Entidad, no encargándose incluso ni de la configuración de los equipos celulares y USB móviles, ya que no forman parte de la obligaciones contractuales de este procedimiento de selección.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente la consulta.

El Contratista no será responsable del cumplimiento de los plazos del proveedor de telefonía móvil del OSINERGMIN, que estén relacionados al reemplazos por pérdida o robo de equipos, adquisición de nuevos equipos o cualquier otras funciones que provengan del contrato que sostiene la Entidad con su proveedor de servicios móviles.

Respecto a las funciones para el servicio de equipos celulares y USB moviles las bases indican lo siguiente:

"Apoyar en la gestión de los equipos celulares y USB Móviles que cuenta la institución. Esta incluye las coordinaciones con el proveedor de telefonía móvil de Osinergmin para el reemplazo por robo o pérdida del equipo, adquisición de nuevos equipos, cambios de condiciones del servicio y verificación de las condiciones del servicio contratado. Además, deberá encargarse de la configuración de los equipos celulares y USB Móviles, y del apoyo en sitio cuando se presente cualquier inconveniente con los equipos. Se deberá solamente atender equipos móviles de la Institución, los equipos celulares e internet móvil se entregarán al Contratista para su custodia y 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 380

Consulta/Observación:

Segundo párrafo:

Observamos que la Entidad ha precisado que el mantenimiento preventivo se realizará cada 11 meses; sin embargo, en otro extremo, indica que se realizará en 13; en ese sentido, y para efectos de evitar contradicciones en el requerimiento, solicitamos a la Entidad confirmar cada cuántos meses se deberá realizar el mantenimiento preventivo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el Contratista deberá realizar el servicio de mantenimiento preventivo, el cual se realizará cada 11 meses contabilizados desde el inicio de la etapa 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 381

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que requerirá con 3 días calendario de anticipación el estado actual del inventario de los bienes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, el inventario de equipos de Computo gestionado por el Servicio de Mesa de Ayuda siempre debe estar actualizado y las solicitudes de información se requerirán con 1 día calendario de anticipación.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 382

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que los cambios que efectúen a los componentes, están relacionados a los equipos informáticos detallados en el Anexo B.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 383

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que previo a imputarle la responsabilidad al Contratista de cualquier robo o hurto en el espacio físico brindado, se deberá validar que haya ocurrido dentro del horario laboral del personal asignado por el Contratista y siempre que fehacientemente se haya verificado que la responsabilidad debe recaer en el proveedor del presente servicio, y no en la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 384

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad incluir dentro de los entregables mensuales detallados en el literal m.2 al informe mensual del movimiento de software y equipos realizados.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también incluir en los informe mensuales detallados en el literal m.2, un informe mensual del movimiento de software y equipos.

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

m.2. ENTREGABLES ETAPA OPERATIVA - MENSUALES Y TRIMESTRAL
(i)

El entregable mensual debe contener los siguientes documentos:
(i)

Informe de movimiento de software y equipos

Adicionalmente el entregable Trimestral debe contener los siguientes documentos:
(i)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 385

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que cualquier contratación de prestaciones adicionales, que impliquen brindar el servicio en nuevas sedes, serán materia de cotización y se formalizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado debiendo suscribirse la adenda correspondiente. Ello en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.7 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, en las bases se indica que si Osinergmin dentro de su plan de crecimiento implementará una nueva sede, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 386

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que los traslados de oficinas se realizarán dentro de una misma sede y que las implementaciones de nuevas oficinas se realizarán dentro de sedes donde ya el contratista viene brindando el servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.9 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, al mencionar traslado o implementación de una Sede u oficina, esta incluye actividades que el Osinergmin realizara como la implementación del mobiliario, Cableado eléctrico, red de datos, y otras actividades que dejen operativa la Sede u oficina, el Servicio de Mesa de ayuda solo gestionara que se implemente adecuadamente las instalación donde estarán los equipos informáticos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 387

Consulta/Observación:

Segundo párrafo:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el Contratista será el encargado de delimitar el tiempo que tome efectuar el traslado de equipos, considerando el destino final al cual deban ser trasladados.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.7 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado, pero es importante indicar que el traslado de equipos de computo con Código patrimonial, el encargado de este traslado será 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 388

Consulta/Observación:

Tercer párrafo:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será opcional presentar un informe diario de las atenciones brindadas por los operadores, soporte en sitio y especialista y trabajo remoto, toda vez que dentro del informe mensual ya se viene contemplando información relacionado a lo mismo que se pretende requerir como informes diarios.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.14 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado, se mantiene lo solicitado en las bases el cual servirá para la Gestion del coordinar del Proyecto por parte 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 389

Consulta/Observación:

Cuarto párrafo:

Solicitamos a la Entidad precisar que cuando hace mención a usuarios críticos, se está haciendo referencia a los denominados USUARIOS VIP.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.14 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 390

Consulta/Observación:

Sétimo párrafo:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de confidencialidad se encontrará vigencia únicamente dentro del plazo de ejecución del contrato o, en su defecto, hasta 1 año después del término de la ejecución del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: k Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, este requerimiento esta relacionado al Sistema Integrado de Gestion y seguridad de la Información de la Entidad y se mantiene el tiempo 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 391

Consulta/Observación:

Octavo párrafo:

Respecto a las causales de resolución de contrato, el artículo 164 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado ha previsto los casos en los cuales se le podría resolver el contrato al proveedor del servicio; sin embargo, dentro de dichas causales no se ha determinado la resolución del contrato por incumplimiento en confidencialidad; por lo que requerimos retirar el presente extremo y ceñirse a las causales establecidas en el artículo anteriormente referido así como al procedimiento para la resolución del contrato, especificado en el artículo 165 del Reglamento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: k Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la confidencialidad de la información forma parte de los términos de referencia del presente servicio, por lo que son obligaciones contractuales.

En ese sentido, de conformidad con el literal a) del numeral 164.1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la Entidad puede resolver el contrato, de conformidad con el artículo 36 de la Ley, en los casos en que el contratista:

a) Incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello;

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 392

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el último entregable mensual será remitido dentro de los 10 días calendario siguientes al vencimiento del periodo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: m.2 Página: 66

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma las bases indica que el ultimo entregable será entregado a los 1020 días calendario de la etapa 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 393

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el entregable a remitir para el término del contrato será presentado dentro de los 15 días calendario siguientes al término del plazo de ejecución del contrato.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: m.3 Página: 67

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma las bases indica que el entregable a remitir para el termino del contrato será a los 1080 días calendario.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 394

Consulta/Observación:

Observamos que no se visualiza el Anexo 3. Por favor incluirlo de ser el caso en la integración de las Bases o confirmar que no existe un Anexo 3 dentro de estas Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: q Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no existe Anexo 3 en el literal q. del capítulo III

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 395

Consulta/Observación:

Anexo 4.1:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la Declaración Jurada consignada en el Anexo 4.1 será presentada como parte de los documentos para el perfeccionamiento del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: q Página: 73

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se presentarán en el inicio efectivo del servicio a solicitud del área usuaria.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 396

Consulta/Observación:

Literal d, Anexo 4.1:

Solicitamos no considerar al registro de monitoreo como información que pudiera requerir la Entidad al Contratista como parte de los documentos para salud y seguridad en el trabajo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: q Página: 73

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, los documentos deben ser presentados en el inicio efectivo del servicio a solicitud del área usuaria.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 397

Consulta/Observación:

Literal m, Anexo 4.1:

Solicitamos a la Entidad confirmar que se podrá presentar las constancias de aptitud de examen ocupacional con las que cuente el Contratista de su personal y no necesariamente que se hayan realizando al retiro o ingreso del trabajador.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: q Página: 73

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, los documentos deben ser presentados en el inicio efectivo del servicio a solicitud del área usuaria.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 398

Consulta/Observación:

Anexo 4.2:

Solicitamos a la Entidad excluir de las bases la presentación de la Declaración Jurada contenida en el Anexo 4.2, toda vez que la documentación y acreditación de los perfiles del personal clave y no clave ya son presentados como parte de la oferta y de la relación de documentos para el perfeccionamiento del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: q Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, los documentos deben ser presentados en el inicio efectivo del servicio a solicitud del área usuaria.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 399

Consulta/Observación:

Anexo 4.3:

Solicitamos a la Entidad excluir de las bases la presentación de la Declaración Jurada contenida en el Anexo 4.3, toda vez que la información de las enfermedades, infecciones y/o afecciones del personal que asignará el contratista, ya se encuentran contenidas dentro del Anexo 4.1 de las presentes Bases.

Asimismo, es importante recalcar que no correspondería que cada personal del contratista firme esta declaración jurada, ya que la relación contractual la tiene la Entidad con la empresa contratante; es por ello, que esta última, estaría cumpliendo con la remisión del Anexo 4.1, el cual está referido a las normas sobre seguridad y salud en el trabajo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: q Página: 75

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, los documentos deben ser presentados en el inicio efectivo del servicio a solicitud del área usuaria.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 400

Consulta/Observación:

Anexo 4.4:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el Anexo 4.4 será presentado como parte de los entregables de la etapa pre operativa.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: q Página: 78

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 401

Consulta/Observación:

En las bases dice:

El Contratista deberá incluir por cada año del servicio, dos (2) capacitaciones presenciales o virtuales referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio. De ser el caso de alguna modificación en estos cursos se realizará de mutuo acuerdo. Esta Capacitación será para una persona que el Osinergmin designe por capacitación y será como mínimo de 18 horas cada una.

Consulta:

Noveno párrafo:

Solicitamos a la Entidad confirmar que Las capacitaciones podrán ser virtuales y en modalidad asíncrona; asimismo, solicitamos confirmar que las capacitaciones podrán ser realizadas mediante el portal de gestión de conocimiento del mismo contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma consulta, se aclara que puede ser en modalidad presencial o virtual en modalidad síncrona. Se aclara que la capacitación se aceptara también un curso oficial por una entidad educativa acreditada que pueda brindar cursos de sistemas y tecnologías de la información.

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

G. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

(i)

El Contratista deberá incluir por cada año del servicio, dos (2) capacitaciones presenciales o virtuales en modalidad síncrona, referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio. De ser el caso de alguna modificación en estos cursos se realizará de mutuo acuerdo. Esta Capacitación será para una persona que el Osinergmin designe por capacitación y será como mínimo de 18 horas cada una, Se aclara que se aceptara también un curso oficial por una entidad educativa acreditada.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 402

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

El Contratista deberá contar con un local, asignado en exclusividad para el servicio; asimismo el local deberá contar con servicio de luz y agua, tener extintores, señalización de seguridad y otros acordes a los parámetros establecidos por Defensa Civil y medidas de seguridad suficientes. Así también, con servicio de vigilancia y licencia de funcionamiento como Oficina otorgado por la Municipalidad, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA's).

Consulta:

Cuarto párrafo:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el local requerido con exclusividad para la atención del nivel II se encontrará ubicado en la localidad de Lima Metropolitana.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el Contratista deberá contar con un local según lo indicado en los ítems a.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA, g.2.5. Soporte en Sitio o remoto (Nivel II) y g.2.4. Centro de Atención (Nivel I).

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 403

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

El Contratista deberá realizar el servicio de Mantenimiento preventivo para 1250 Equipos de Cómputo (Computadora de escritorio, computadora portátil, Monitor con procesador integrado, Workstation), y 100 Impresoras a nivel nacional.

Consulta:

Segundo párrafo:

Solicitamos a la Entidad confirmar que los equipos de cómputo e impresoras son de propiedad de la Entidad y que los mismos cuentan con soporte vigente de los distintos fabricantes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los equipos son propiedad de la Entidad y algunos de estos no cuentan con soporte vigente del fabricante, esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del servicio, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 404

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

Licencias Core Cal de Microsoft., es una licencia por usuarios y deberán estar a nombre de Osinergmin y deberán tener una vigencia mientras dure el contrato.

Consulta:

Segunda viñeta:

Solicitamos confirmar la versión y edición de Microsoft con la que cuenta la Entidad y cuantas CAL se necesitarán para el servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo C, 4 Literal: . Página: 88

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la Entidad tiene como estaciones de trabajo Windows 10 Profesional y las licencias CAL como indica las bases es una licencias por usuarios del Contratista cuya cantidad es la del personal Clave del servicio para dar los accesos a la red para actividades de soporte. la red Microsoft de Osinergmin esta compuesta por Servidores Windows 2019

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 405

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

Dentro de su modelo de organización el Contratista deberá incluir las personas o roles que serán responsables de la gestión de los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Requerimientos, Gestión de Calidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio. El alcance incluye la implementación de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL en la herramienta ITSM, actualmente la entidad cuenta con la herramienta de monitoreo ZABBIX.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar si el alcance del requerimiento contempla el servicio de monitoreo de aplicaciones; de ser así, detallar aplicaciones, demanda promedio, etc.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance del servicio NO contempla el monitoreo de aplicaciones.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 406

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

El evento se declarará solucionado y cerrado únicamente con la aceptación del usuario a través del sistema de Mesa de Ayuda (encuesta) o por el correo electrónico. Si el ticket excede un período acordado en la etapa preoperativa, sin contar con la aceptación del usuario, este podrá cerrarse automáticamente.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad indicar si este proceso puede ser modificado, pues esta basado en la disponibilidad del usuario, pudiendo existir usuarios que no contestan correos o encuestas; por lo que solicitamos que el ticket se cierre con la confirmación de la solución al incidente reportado por parte del contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el tiempo acordado para cerrar un ticket atendido será definido con el contratista en la etapa Pre-Operativa.

Esto debido a que en esta etapa de coordinara el tiempo para este cierre, es importante indicar que se debe elaborar el mejor método para que os ticket sean cerrados con la encuesta ya que es importante para:

- Obtener retroalimentación.
- Medir la satisfacción del cliente.
- Identificar y resolver problemas.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Promover la mejora continua.
- Aumentar la transparencia y confianza del cliente

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 407

Consulta/Observación:

De no acogerse la consulta anterior, solicitamos a la Entidad considerar a los periodos donde el usuario no conteste de forma oportuna la aceptación de la resolución del incidente, como una parada de reloj.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las bases se indica que la herramienta deberá permitir el Cierre automático de las Incidencias en caso de que éstas no sean cerradas y este procedimiento será definido y revisado en la etapa pre-operativa con el objetivo que se gestione bien el cierre de tickets que no perjudique a la entidad ni al contratista por la demora de los 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 408

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

Las licencias asociadas a la central telefónica de Osinergmin que requiera para integrarse con la central del Proveedor serán proporcionadas por el Contratista y configuradas por Osinergmin en coordinación con el Contratista.

Consulta:

Solicitamos detallar las características y versión de central telefónica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la versión del CUCM es 12.0.1.1 central Telefónica Cisco y que la entidad cuenta con switches PoE.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 409

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

El Contratista realizará cambios en la herramienta del servicio a solicitud de Osinergmin sin costo alguno para la Entidad (dashboard, flujos, formatos, nuevos procesos, alertas, escalamientos, aspectos relacionados al portal, entre otros).

Consulta:

Solicitamos confirmar la cantidad de cambios solicitadas por año, precisando además si son cambios mayores o menores y los tipos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 410

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

Osinergmin con la finalidad de contar con un único punto de contacto hacia el usuario para sus atenciones, requiere que el Contratista se encargue del registro de las atenciones de servicios generales (mobiliario, electricidad, gasfitería).

Consulta:

Solicitamos confirmar si en la demanda que nos hacen llegar se incluye estos casos, de no ser así indicar la información de los últimos 12 meses.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar el servicio.
El Servicio solo realizara la creación de los ticket y reenvió al servicio contratado por Osinergmin para estas actividades.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 411

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

El Contratista deberá contar con un local, asignado en exclusividad para el servicio; asimismo el local deberá contar con servicio de luz y agua, tener extintores, señalización de seguridad y otros acordes a los parámetros establecidos por Defensa Civil y medidas de seguridad suficientes. Así también, con servicio de vigilancia y licencia de funcionamiento como Oficina otorgado por la Municipalidad, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA¿s). Osinergmin podrá proporcionar ambientes destinados para el soporte en sitio Nivel II en las sedes de Lima, la implementación del ambiente asignado para este servicio será aprobada por el área encargada de Osinergmin e implementada por el Contratista.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será esta última la encarga de brindar el mobiliario y los puntos de red, por todo el periodo de ejecución del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, Osinergmin podrá proporcionar ambiente para el personal Nivel II pero su implementación de mobiliario y puntos de red será realizado por el 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 412

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

De haber algún traslado de una sede regional, desconcentrada y en Lima, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad. Si Osinergmin dentro de su plan de crecimiento implementara una nueva sede, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad.

Consulta:

Solicitamos confirmar el estimado de crecimiento o movimiento anual de traslados.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.7 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar el servicio.
Pero como información complementaria el 2023 hubo 3 traslados de Sedes, hasta Junio del 2024 hubo 2 traslados de Sedes.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 413

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

También se deberá incluir el mantenimiento y reordenamiento de los gabinetes de comunicación para los equipos microinformáticos en las sedes de Osinergmin a Nivel Nacional.

Consulta:

Solicitamos confirmar la cantidad de gabinetes, en qué sedes se encuentran, cantidad de equipo en los racks y sus características, esto para dimensionar el trabajo a realizar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.8 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar el servicio.
Pero se aclara que todas las Sedes Regionales, Sedes Desconcentradas y Sedes Lima cuentan con Rack de Comunicaciones.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 414

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

El Contratista incluirá en el presente servicio un máximo trece (13) traslados anuales para gestionar la implementación, mejora o mantenimiento de la infraestructura de cableado estructurado en las sedes de provincias con una estadía máxima de 3 días.

Consulta:

Considerando que la única labor del contratista es la de gestionar la implementación, solicitamos confirmar que será la Entidad la responsable de entregar los puntos de red y de asegurar que los trabajos de cableado sean en oficina hasta cierto metraje, siendo que los consumibles y materiales los proporcionará la Entidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.8 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 415

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

Así mismo apoyará en la Gestión de Facilities de los Centros de Datos de Osinergmin, el cual incluye la gestión de los mantenimientos ya sean correctivos o preventivos, Seguimientos de los Contratos y su continuidad. Los mantenimientos correctivos a los que se hace referencia no incluyen cambio de piezas o partes requeridas por los equipos del Centro de Datos. El Contratista se encargará de la gestión de los servicios contratados por la Entidad. Los Facilities incluidos son:

- ¿ Aires Acondicionados de Precisión.
- ¿ UPS.
- ¿ Sistema de Detección y extinción de incendios.
- ¿ Sistema de Control Ambiental.
- ¿ Sistema de Cableado estructurado.
- ¿ Sistema de Cableado Eléctrico y tableros.
- ¿ Control de Acceso.
- ¿ Sistema de Cámaras de Seguridad.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el Contratista únicamente será responsable de la Coordinación con terceros, siendo que el proveedor de este tipo de servicios, que no es el contratista de este requerimiento, será el responsable de la resolución de incidencias.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.8 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 416

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:

- Teléfono = 13 500
- Correo = 32 685
- Monitoreo = 2900
- App Móvil = 10
- Web = 15

Consulta:

Solicitamos confirmar si en esta demanda se incluyen los casos de mobiliarios, electricidad, gasfitería, etc. De no ser así detallar para dimensionar alcance.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.4 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar el servicio.
Pero si están incluidos solo la creación de tickets los cuales fueron atendidos por el personal de Servicios Generales.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 417

Consulta/Observación:

En las Bases dice:

10 segundos como máximo, luego de finalizar la locución del IVR de bienvenida. Nivel Objetivo: 90%.

Consulta:

Solicitamos confirmar si se puede cambiar a 20 segundos, que es el estándar (4 timbradas).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.4.1 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo solicitado por el Participante y se aceptara también 20 segundos como máximo, luego de finalizar la locución del IVR de bienvenida.

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

g.4.1. Primer Nivel de Servicio

(¿)

Para el Parámetro:

Tiempo para Contestar una llamada Telefónica Formula: Número máximo de segundos que demora la operadora en contestar una llamada.

Criterio de Aceptación Mensual:

20 segundos como máximo, luego de finalizar la locución del IVR de bienvenida. Nivel Objetivo: 90%.

Para el Parámetro:

Tasa de abandono

Fórmula: (llamadas abandonadas fuera de 20 seg / llamadas atendidas dentro de 20 seg + llamadas atendidas fuera de 20 seg + llamadas abandonas fuera de 20 seg + buzón) * 100

Criterio de aceptación Mensual:

Mide el porcentaje de llamadas que no llegan a ser contestadas por los agentes de la Mesa de Ayuda.

Excluye: Llamadas abandonadas antes de los 20 segundos.

Nivel Objetivo: 10%

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 418

Consulta/Observación:

Segundo nivel de servicio:

Solicitamos a la Entidad brindar el detalle de las atenciones que se realizan en provincia, ubicaciones, cantidades de los últimos 12 meses.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.4.2 Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar el servicio.

Se aclara que en el Literal g.4 se presenta información de volumetría del servicio para que lo tengan como información complementaria.

- Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales.
- Promedio Mensual de Cantidad de Tickets: 4350.
- El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 49 100 (Incidentes = 15 050 + Requerimientos = 34 050).
- El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:
 - Teléfono = 13 500
 - Correo = 32 685
 - Monitoreo = 2900
 - App Móvil = 10
 - Web = 15

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 419

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar si esta demanda está incluida en la información proporcionada, de no ser así detallar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar el servicio.

Se aclara que en el Literal g.4 se presenta información de volumetría del servicio para que lo tengan como información complementaria.

- Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales.
- Promedio Mensual de Cantidad de Tickets: 4350.
- El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 49 100 (Incidentes = 15 050 + Requerimientos = 34 050).
- El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:
 - Teléfono = 13 500
 - Correo = 32 685
 - Monitoreo = 2900
 - App Móvil = 10
 - Web = 15

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 420

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad retirar de la presente sección los requisitos de calificación que se presentarán como parte de la oferta, toda vez que los mismos ya se encuentran indicados en la sección 3.2 de la página 90 en adelante de estas Bases; ello con la finalidad de evitar duplicidad de información.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: . Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los requisitos de calificación de la pagina se recogen de los términos de referencia, por lo que no existe duplicidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 421

Consulta/Observación:

Capacitación - Operador de la mesa de ayuda:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar a operadores que cumplan al menos con uno de los cursos requeridos en la presente sección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: C Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, el Operador de Mesa de ayuda debe tener todos los cursos solicitados en la capacitación del perfil, con el objetivo que tenga la experiencia necesaria para cumplir con las actividades solicitadas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 422

Consulta/Observación:

Capacitación - Soporte en sitio o remoto:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar a personal de soporte que cumplan al menos con uno de los cursos requeridos en la presente sección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: C Página: 83

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, el personal de soporte en sitio debe tener todos los cursos solicitados en la capacitación del perfil, con el objetivo que tenga la experiencia necesaria para cumplir con las actividades solicitadas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 423

Consulta/Observación:

Capacitación - Soporte en sitio o remoto especializado:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar a personal de soporte que cumpla al menos con uno de los cursos requeridos en la presente sección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: C Página: 83

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, el personal de soporte en sitio o remoto especializado debe tener todos los cursos solicitados en la capacitación del perfil, con el objetivo que tenga la experiencia necesaria para cumplir con las actividades solicitadas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:48:19

Consulta: Nro. 424

Consulta/Observación:

Otros aspectos de consideración:

Solicitamos a la Entidad confirmar que en caso existan modificaciones al requerimiento inicial de las Bases, tales como ajustes a los SLA's, se firmará una adenda por modificación convencional, suscrita por ambas partes, ya que se estaría modificando las condiciones iniciales de los términos de referencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 86

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo solicitado lo indicado por el participante, pero se tomara en cuenta que esta adenda no deberá cambiar elementos esenciales del objeto de la contratación.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:59:38

Consulta: Nro. 425

Consulta/Observación:

Jefe de Proyecto:

Con la finalidad de promover la participación de mayor cantidad de proveedores, solicitamos a la Entidad confirmar que se considerará válido presentar a un jefe de proyecto que como mínimo cuente con el grado de bachiller.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.3.1 Página: 90

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante el perfil solicitado del Jefe de Proyecto se mantiene para contar con un profesional con las características mínimas para la gestión 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:59:38

Consulta: Nro. 426

Consulta/Observación:

Capacitación - Jefe de Proyecto:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar a un Jefe de Proyecto que cuente al menos con uno de los cursos requeridos en la presente sección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, el Jefe de Proyecto debe tener todos los cursos solicitados en la capacitación del perfil, con el objetivo que tenga la experiencia necesaria para cumplir con las actividades solicitadas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:59:38

Consulta: Nro. 427

Consulta/Observación:

Capacitación - Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar a 1 coordinador que cuente al menos con uno de los cursos requeridos en la presente sección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, el Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales debe tener todos los cursos solicitados en la capacitación del perfil, con el objetivo que tenga la experiencia necesaria para cumplir con las actividades solicitadas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:59:38

Consulta: Nro. 428

Consulta/Observación:

Capacitación - Soporte encargado de la gestión del control de inventarios, de garantía de equipos y mantenimiento preventivo:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar a personal clave que cuente al menos con uno de los cursos requeridos en la presente sección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, el Soporte encargado de la gestión del control de inventarios, de garantía de equipos y mantenimiento preventivo debe tener todos los cursos solicitados en la capacitación del perfil, con el objetivo que tenga la experiencia necesaria para cumplir con las actividades solicitadas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:59:38

Consulta: Nro. 429

Consulta/Observación:

Capacitación - Especialista encargado de la gestión de los equipos y servicios móviles:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar a personal clave que cuente al menos con uno de los cursos requeridos en la presente sección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, el Especialista encargado de la gestión de los equipos y servicios móviles debe tener todos los cursos solicitados en la capacitación del perfil, con el objetivo que tenga la experiencia necesaria para cumplir con las actividades solicitadas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	20:59:38

Consulta: Nro. 430

Consulta/Observación:

Capacitación - Especialista de implementación y mantenimiento de infraestructura de cableado estructurado:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar a personal clave que cuente al menos con uno de los cursos requeridos en la presente sección.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado por el participante, el Especialista de implementación y mantenimiento de infraestructura de cableado estructurado debe tener todos los cursos solicitados en la capacitación del perfil, con el objetivo que tenga la experiencia necesaria para cumplir con las actividades solicitadas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20261898706	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ADEXUS PERU SA	Hora de envío :	21:00:56

Consulta: Nro. 431

Consulta/Observación:

"DICE:
Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)
- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

CONSULTA:
Sírvasse por favor confirmar que también se aceptará un Curso Oficial de ITIL 4 Fundamentos."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también para acreditar el Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4, con un Curso Oficial de ITIL 4 Fundamentos de mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.

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

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)
(¿)
- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 o Curso Oficial de ITIL 4 Fundamentos de mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.
(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20261898706	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ADEXUS PERU SA	Hora de envío :	21:00:56

Consulta: Nro. 432

Consulta/Observación:

"DICE:
Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)
- Curso en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio ambiente (SSOMA) (mínimo 60 horas u horas lectivas u horas académicas)

CONSULTA:
Sírvasse por favor confirmar que también se aceptará un Curso SSOMA."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.3.2 Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que también se podrá acreditar, para el Curso en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio ambiente, con un Curso SSOMA de mínimo 60 horas u horas lectivas u horas académicas.

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

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)
(¿)
-Curso en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio ambiente (SSOMA) o Curso SSOMA (mínimo 60 horas u horas lectivas u horas académicas)
(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20261898706	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ADEXUS PERU SA	Hora de envío :	21:00:56

Consulta: Nro. 433

Consulta/Observación:

"DICE:
Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)
- Experiencia laboral mínima de siete (7) años como Especialista de Servicios TIC o Coordinador de Servicios de Cableado Estructurado

CONSULTA:
Sírvasse por favor confirmar que también se aceptará la experiencia como Especialista de Servicios."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.4 Página: 93

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también la experiencia en "Especialista de Servicios" emitida por una empresa de servicios TIC.

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

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)
(¿)
Experiencia laboral mínima de siete (7) años como Especialista de Servicios TIC o Coordinador de Servicios de Cableado Estructurado o Especialista de Servicios emitida por una empresa de servicios TIC

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20261898706	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ADEXUS PERU SA	Hora de envío :	21:00:56

Consulta: Nro. 434

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Sírvase por favor confirmar que también se aceptará la siguiente experiencia del postor:

- ¿ Servicios de renovación de garantía de fábrica de soluciones de TI.
- ¿ Servicios de monitoreo de infraestructura de TI.
- ¿ Servicios de arrendamiento de soluciones de TI.
- ¿ Servicios SOC para soluciones de TI."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 94

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también la siguiente experiencia del postor:

- Servicios de renovación de garantía de fábrica de soluciones de TI.
- Servicios de monitoreo de infraestructura de TI.
- Servicios de arrendamiento de soluciones de TI.
- Servicios SOC para soluciones de TI.
- Servicio de gestión de servicios de TI, equipamiento tecnológico del personal, mesa de administración de servicios y equipamiento de impresoras
- Outsourcing de la plataforma de gestión de servicios para el usuario final
- Mesa de Ayuda
- Contrato para la Prestación de Servicio de Atención a Usuarios (Service Desk)
- Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos

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

B EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

(¿)

Se consideran similares a los siguientes:

(¿)

- Servicios de renovación de garantía de fábrica de soluciones de TI.
- Servicios de monitoreo de infraestructura de TI.
- Servicios de arrendamiento de soluciones de TI.
- Servicios SOC para soluciones de TI.
- Servicio de gestión de servicios de TI, equipamiento tecnológico del personal, mesa de administración de servicios y equipamiento de impresoras.
- Outsourcing de la plataforma de gestión de servicios para el usuario final.
- Mesa de Ayuda
- Contrato para la Prestación de Servicio de Atención a Usuarios (Service Desk).
- Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20261898706	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ADEXUS PERU SA	Hora de envío :	21:00:56

Consulta: Nro. 435

Consulta/Observación:

"DICE:

Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (01 persona)
- Bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones o de Sistemas y/o Informática o carreras afines (*).

CONSULTA:

Sírvase por favor confirmar que también se aceptará el título de Ingeniero."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.3.1 Página: 91

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también el título de Ingeniero.

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

Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (01 persona)
(i)
- Bachiller o Titulo en Ingeniería de Telecomunicaciones o de Sistemas y/o Informática o carreras afines (*).
(i)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20261898706	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ADEXUS PERU SA	Hora de envío :	21:00:56

Consulta: Nro. 436

Consulta/Observación:

"DICE:
Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (02 personas)
- Bachiller en Ingeniería de Computación y/o Sistemas o Redes o Electrónica o carreras afines (*).

CONSULTA:
Sírvasse por favor confirmar que también se aceptará el título de Ingeniero."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: A.3.1 Página: 91

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también el título de Ingeniero.

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

Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (02 personas)
(i)
- Bachiller o Titulo en Ingeniería de Computación y/o Sistemas o Redes o Electrónica o carreras afines (*).
(i)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20261898706	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	ADEXUS PERU SA	Hora de envío :	21:00:56

Consulta: Nro. 437

Consulta/Observación:

"DICE:
Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (01 persona)
- Bachiller en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines (*).

CONSULTA:
Sírvase por favor confirmar que también se aceptará el título de Ingeniero."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.3.1 Página: 91

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también el título de Ingeniero.

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

Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (01 persona)
(i)
- Bachiller o Titulo en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines (*).
(i)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:08:37

Consulta: Nro. 438

Consulta/Observación:

Jefe de Proyecto:

Con la finalidad de promover la pluralidad de postores, solicitamos reducir el periodo de experiencia requerido para el presente personal clave a 4 años, considerando además que el plazo de ejecución del presente servicio no excede los 3 años y no resultaría razonable solicitar a un personal clave que cuente con un periodo de experiencia sumamente mayor al del plazo de ejecución establecido.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.4 Página: 93

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado lo solicitado por el Participante la experiencia del Jefe de Proyecto no tiene relación con el tiempo de servicio a contratar sino sobre la experiencia de este personal en proyectos o puestos similares.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:08:37

Consulta: Nro. 439

Consulta/Observación:

Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales:

Con la finalidad de promover la pluralidad de postores, solicitamos reducir el periodo de experiencia requerido para el presente personal clave a 3 años, considerando además que el plazo de ejecución del presente servicio no excede los 3 años y no resultaría razonable solicitar a un personal clave que cuente con un periodo de experiencia mayor al del plazo de ejecución establecido.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.4 Página: 93

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado lo solicitado por el Participante la experiencia del Jefe de Proyecto no tiene relación con el tiempo de servicio a contratar sino sobre la experiencia de este personal en proyectos o puestos similares.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:08:37

Consulta: Nro. 440

Consulta/Observación:

Especialista de implementaciones y mantenimientos de infraestructura de cableado estructurado:

Con la finalidad de promover la pluralidad de postores, solicitamos reducir el periodo de experiencia requerido para el presente personal clave a 4 años, considerando además que el plazo de ejecución del presente servicio no excede los 3 años y no resultaría razonable solicitar a un personal clave que cuente con un periodo de experiencia sumamente mayor al del plazo de ejecución establecido.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.4 Página: 93

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado lo solicitado por el Participante la experiencia del Jefe de Proyecto no tiene relación con el tiempo de servicio a contratar sino sobre la experiencia de este personal en proyectos o puestos similares.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	21:19:52

Consulta: Nro. 441

Consulta/Observación:

Con la finalidad de promover la pluralidad de postores, solicitamos a la Entidad reducir el monto de experiencia a acreditar por parte del postor a S/ 15,000,000.00.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 94

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma lo solicitado por el participante, este monto acredita que los participantes tengan experiencia comprobada en la ejecución 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 442

Consulta/Observación:

Se advierte que dicha penalidad establece el mismo supuesto de hecho que la penalidad 10, por tanto, se solicita indicar que penalidad se aplicará y confirmar cuál de ellas se eliminará.

Asimismo, se solicita aclarar a que planes, programas y procedimientos específicos hacen referencia los puntos g.2, g.7 y g.13, ya que ningún literal especifica el procedimiento a cumplir.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: ☐ Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo siguiente:
El la Penalidad numero 07 se retira la palabra procedimientos, esta penalidad esta relacionada a los incumplimientos en la ejecución de los planes y programas del servicio y la penalidad 10 esta relacionada al incumplimiento de procedimientos, manuales y guías respecto a las actividades de mesa de ayuda.

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

- O. Otras Penalidades.
- (¿)
07. Por no cumplir con los planes y/o programas establecidos en los términos de referencia y desarrollo del servicio.
(literal g.2, g.7 y g.13)
- (¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 443

Consulta/Observación:

Se advierte que el evento de incumplimiento señala que ¿Incumplimiento del manejo de perfiles definido en literal g.6¿

Al respecto, el literal g.6 indica que ¿El Contratista deberá manejar perfiles con los softwares base necesarios para el personal de cada oficina, gerencia y/o área de Osinergmin, con la finalidad de dar un mejor servicio.¿

Se solicita definir cuáles son los softwares necesarios que el contratista debería manejar que hace referencia el literal g.6.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 14 Literal: O Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara al postor que, el Contratista deberá manejar perfiles en las herramientas indicadas en el ítem g.13. HERRAMIENTAS DEL SERVICIO.

Las herramientas serán entregadas e implementadas para el cumplimiento de este requerimiento por parte del Contratista, por tal motivo se aclara que el Contratista es el responsable de entregar e implementar los software para cumplir lo indicado en el literal g.6

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 444

Consulta/Observación:

El segundo párrafo de dicha sección establece que: El Contratista se compromete a que, si debiera producirse un reemplazo de personal por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante deberá reunir iguales o superiores características a las previstas en los Términos de referencia para el personal a ser reemplazado, además, debe ser aprobado por Osinergmin. El Contratista deberá informar el reemplazo dentro de las 24 horas y la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá aprobar u observar los cambios dentro de las 24 horas posteriores a la informada

Respecto al texto citado, agradeceremos confirmar:

- 1) Que el plazo para comunicar el reemplazo por parte del Contratista sea de 5 días hábiles, sin contar con días feriados, sábados o domingos
- 2) El plazo que tendrá el Contratista para reemplazar es 5 días hábiles desde informada la situación que origina el reemplazo.
- 3) Agradeceremos confirmar que, los supuestos permitidos para el reemplazo de personal sean los siguientes: Enfermedad, accidente, evento imprevisto, caso fortuito y/o fuerza mayor, descansos médicos, vacaciones, fallecimientos de familiares directos, renuncia, entre otros.
- 4) Asimismo, se solicita agregar el siguiente párrafo: En caso de vacaciones del personal clave, éste deberá ser reemplazado por personal deberá reunir iguales o superiores características a las previstas en los Términos de referencia. Este reemplazo deberá tener la misma dedicación del rol reemplazado y haber sido aprobado previamente por OSINERGMIN. Las ausencias temporales no serán consideradas como rotación de personal.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo siguiente:

- 1) Que el plazo para comunicar el reemplazo por parte del Contratista sea de 5 días hábiles, sin contar con días feriados, sábados o domingos.

Se confirma que se aceptara también que el plazo para comunicar el reemplazo por parte del Contratista sea de 5 días hábiles, sin contar con días feriados, sábados o domingos, pero deberá realizar las coordinaciones en su equipo para que siempre este la cantidad de personal minimo solicitado en las bases.

- 2) El plazo que tendrá el Contratista para reemplazar es 5 días hábiles desde informada la situación que origina el reemplazo.

No se confirma, el Contratista deberá realizar las coordinaciones en su equipo para que siempre este la cantidad de personal minimo solicitado en las bases.

- 3) Agradeceremos confirmar que, los supuestos permitidos para el reemplazo de personal sean los siguientes: Enfermedad, accidente, evento imprevisto, caso fortuito y/o fuerza mayor, descansos médicos, vacaciones, fallecimientos de familiares directos, renuncia, entre otros.

Se confirma lo indicado por el participante, es importante indicar que para la aplicación de una penalidad, Osinergmin informará por escrito al Contratista, el mismo que tendrá un período de ocho (8) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el contratista no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.

- 4) Asimismo, se solicita agregar el siguiente párrafo: En caso de vacaciones del personal clave, éste deberá ser

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

Nomenclatura :CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Especifico

III

G

20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
referencia. Este reemplazo deberá tener la misma dedicación del rol reemplazado y haber sido aprobado previamente por OSINERGMIN. Las ausencias temporales no serán consideradas como rotación de personal.

Se Confirma lo indicado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 445

Consulta/Observación:

Se señala que la Entidad puede entregar adelantos directos al contratista hasta un máximo del 30% del monto del contrato original y siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases. No obstante, en las bases no se especifica si se otorgarán adelantos.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 3.5 Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, la forma de pago está establecida en el literal N de los términos de referencia y se miden de acuerdo a los entregables ejecutados con su conformidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 446

Consulta/Observación:

Se solicita modificar por el siguiente texto: ¿Por exceder la rotación o cambio de personal mayor a 12 personas al año. Las mediciones se realizarán cada mes.¿

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 01 Literal: otras pena Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma se mantiene lo indicado en las Bases.
Esto debido a que para los servicios de mesa de ayuda la rotación de su personal impacta en el servicio y sobre todo en la calidad de atención al servicio e impacta en los SLA.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 447

Consulta/Observación:

Se consulta si durante le etapa pre operativa del servicio se considera como marcha blanca y por tanto durante esta etapa no se aplican penalidades ni mediciones de SLA.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: - Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma lo indicado por el participante, no existe marcha blanca

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 448

Consulta/Observación:

Se solicita cambiar la durabilidad de la confidencialidad por el siguiente párrafo: ¿La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por tres (3) años.¿

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: k Literal: confidenci Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma, este requerimiento esta relacionado al Sistema Integrado de Gestion y seguridad de la Información de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 449

Consulta/Observación:

¿Plazo de Etapa Post ¿ Operativa

En esta fase el Contratista seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia, capacitación teórica y práctica del servicio al nuevo Contratista. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendario previos a la culminación de la etapa operativa.¿

Confirmar que la transferencia se deberá realizar a OSINERGMIN o al contratista que se contrate a dicha fecha, lo que ocurra primero.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: - Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la transferencia será realizada a Osinergmin y al Contratista que se contrate a dicha fecha

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 450

Consulta/Observación:

Se establece como penalidad ¿Que el personal mínimo definido en el literal B y C del numeral 1.2. Consideraciones Específicas, no se integre al equipo de trabajo desde el primer día útil de la fase operativa¿.

En relación a lo anterior, se solicita aclarar qué parte específica del literal g.4 es sancionable. Al respecto, se debe tener en cuenta que en el artículo 163 del Reglamento de Contrataciones con el Estado señala lo siguiente:

¿Artículo 163. Otras penalidades

163.1. Los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a la mencionada en el artículo 162, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionadas con el objeto de la contratación. Para estos efectos, incluyen los supuestos de aplicación de penalidad, distintas al retraso o mora, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.¿

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 03 Literal: otras pena Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se mantiene lo indicado en las bases, la entidad no puede permitir que un servicio inicie sin el personal completo solicitado en las presentes bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 451

Consulta/Observación:

Se establece como penalidad ¿Por no cumplir con los planes, programas y/o procedimientos establecidos en los términos de referencia y desarrollo del servicio. (g.2, g.7 y g.13).¿

¿ De lo anterior se advierte que el literal g.13 establece las características de las diferentes herramientas que se dará en el servicio, por lo que se solicita a OSINERGMIN indicar que sección en específico del numeral g.13 es pasible de penalidad.

¿ Con relación al literal g.7 se solicita a OSINERGMIN indicar de manera expresa que la penalidad se aplicará ante el incumplimiento del procedimiento del traslado de equipos.

¿ Con relación al literal g.2 se advierte que el mismo detalla el alcance del servicio, por lo que se solicita a OSINERGMIN indicar que sección en específico del numeral g.13 es pasible de penalidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 07/10 Literal: otras pena Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en el literal g.2 Alcance del Servicio g.7 Traslado de Equipos y g.13 Herramientas del servicio, se detalla claramente las actividades a realizar la cual incluye planes , programas y procedimientos relacionados al servicio y ante algún incumplimiento se evaluara la aplicación de las penalidades indicadas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 452

Consulta/Observación:

Con relación a ¿Los traslados de los equipos deben realizarse como máximo en treinta y seis (36) horas después de haberse definido el destino con el Jefe de Proyecto de Osinergmin. El tiempo empezará a computarse desde que el Contratista cuenta con la documentación patrimonial para la salida de los equipos.¿

Al respecto, se evidencia una contradicción sobre cuando se empieza a contarse las 36 horas, por favor confirmar cual es el procedimiento exacto ya que por un lado indican 36 horas después de haberlo definido con el jefe de proyecto y luego desde que se cuente con la documentación patrimonial.

Asimismo, se solicita que el plazo que tomará al contratista para el traslado no considere situaciones de caso fortuito o fuerza mayor (huelgas, paralizaciones, entre otros).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.7 Literal: Traslados Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el tiempo emperezará a computarse desde que el Contratista cuenta con la documentación patrimonial para la salida de los equipos, Asimismo se confirma que el plazo que tomará al contratista para el traslado no considera situaciones de caso fortuito o fuerza mayor (huelgas, paralizaciones, entre otros).

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 453

Consulta/Observación:

Agradecemos confirmar que no será exigible la emisión de ningún seguro por parte del contratista.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin no exige la emisión de un seguro, pero es responsabilidad del Contratista incurrir en los costos que crea conveniente para el cumplimiento del alcance 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 454

Consulta/Observación:

En la eventualidad de que, por motivos no atribuibles al CONTRATISTA ganador de la Buena-Pro, éste requiriera hacer cambios del personal propuesto antes del inicio del Servicio, deberá acreditar fehacientemente que el personal de reemplazo que efectuará el servicio cumpla con el perfil solicitado en las bases técnicas; dichos cambios deberán contar con la aprobación de OSINERGMIN.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo consultado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 455

Consulta/Observación:

Se solicita retirar del primer párrafo la frase ¿como máximo¿ y considerar la siguiente redacción: ¿La duración del servicio será de mil ochenta (1080) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades.¿

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1.8 Literal: plazo Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma.
Se mantiene lo indicado en las Bases esto debido a que en la etapa Pre-Operativo dice como máximo ya que esta etapa dependiendo de su desarrollo puede ser en menor tiempo siendo el máximo 60 días calendarios.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 456

Consulta/Observación:

Cualquier traslado de equipo debe ser registrado en la CMDB del sistema de Mesa de Ayuda (responsabilidad del Contratista) y el Sistema de Control de Patrimonial (responsabilidad de Osinergmin) con el fin de mantener actualizado la ubicación real de los equipos.

Se solicita confirmar si es una condición para el traslado de equipo el registro indicado en la CMDB y el sistema de control patrimonial de OSINERGMIN.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.7 Literal: - Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es una condición ya que cuando se realiza los documentos de traslado esto es actualizado en los respectivos sistemas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 457

Consulta/Observación:

¿Disponibilidad del enlace de comunicación entre el Centro de Atención del Contratista y Osinergmin (Meta: 99.95% - mensualmente).¿ Con relación al anterior, se solicita indicar si la aplicación de la penalidad será de manera mensual.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 21 Literal: - Página: 70

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la aplicación de la penalidad será 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 458

Consulta/Observación:

¿Disponibilidad del Sistema de Mesa de Ayuda (Meta: 99.95% - mensualmente.¿
Con relación al anterior, se solicita indicar si la aplicación de la penalidad será de manera mensual.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: - Página: 70

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la aplicación de la penalidad será 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 459

Consulta/Observación:

¿Por no poseer un punto de contacto (Anexo 1164).¿ Al respecto, se solicita indicar a que se refiere con no poseer un punto de contacto, ya que es ambiguo el supuesto de hecho.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 05 Literal: - Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el Contratista deberá tener la configuración en su central telefónica para contar con un único punto de contacto, este punto de contacto se alcanzará marcando el Anexo 1164 desde la central de Osinergmin, si por algún motivo este numero no funciona y según lo establecido en el SLA se aplicara la penalidad correspondiente.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 460

Consulta/Observación:

¿ Incumplimiento de las actividades de apoyo definido en el literal g.5, g.11 y g.12.¿
Se solicita a OSINERGMIN indicar que sección en específico del numeral g.5, g.12 y g.13 es pasible de penalidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: - Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las actividades de estos literales están relacionados al servicio de mesa de ayuda y deberán ser realizados según su alcance, el literal g.5 Apoyo a Equipos de las Empresas Supervisores esta indicado su alcance, el literal g.11 Apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información con su respectivo alcance claramente indicad y el literal g.12. Atenciones Críticas donde esta el alcance del apoyo a los usuarios VIP.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 461

Consulta/Observación:

Al respecto, se advierte que la penalidad establece lo siguiente: ¿No generar ticket en el momento (día y hora exacta) en que el usuario solicita atención a su requerimiento, incidente o problema. (literal g.2.3).¿

Sobre el particular, se solicita la siguiente redacción: ¿No generar ticket en el momento (día y hora exacta) en que el usuario solicita atención a su requerimiento, incidente o problema herramienta de gestión de tickets de acuerdo al numeral g.2.3¿

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 19 Literal: - Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.

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

19. No generar ticket en el momento (día y hora exacta) en que el usuario solicita atención a su requerimiento, incidente o problema en la herramienta de gestión de ticket's de acuerdo al literal g.2.3

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 462

Consulta/Observación:

Precisar si cuando indica ¿El contratista es responsable por la apertura y cierre del ticket¿ se refiere solo a los tickets que están bajo responsabilidad exclusiva de mesa de ayuda o se debe de considerar los tickes de otros grupos de solución fuera de la responsabilidad del Contratista. En caso sea lo último, indicar si los otros grupos tienen definidos OLAs o cual será el mecanismo para asegurar que estas atenciones se cierren dentro de los tiempos acordados.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: G Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda. El personal del Centro de Atención (Nivel I) deberá escalar el pedido al proveedor asignado de Osinergmin. Los tiempos de respuesta y solución de estos proveedores no serán contabilizados en los niveles de servicio 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 463

Consulta/Observación:

Precisar si cuando indica ¿El contratista deberá asumir los gastos de las movilidades y alimentación de su personal fuera del horario de oficina¿ para cuántos eventos por mes y/o año.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: G Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en el año el 2023 se tuvo 5 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 464

Consulta/Observación:

Precisar si cuando indica ¿se debe de considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados¿ para cuántos equipos por mes y/o año.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: G Literal: - Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el alcance de la migración de equipos de cómputo está definido en el ítem g.9 de las bases.
Se confirma que la cantidad mensual de migraciones de equipos de computo en las oficinas descentralizadas y regionales es de 87 tickets en los últimos 6 meses

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 465

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que alcance de la implementación de los procesos de ITIL será sobre los servicios que forman parte del alcance del Contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.2.3 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el Contratista deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los procesos de ITIL que forman parte del alcance 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 466

Consulta/Observación:

Se solicita que en la etapa operativa que el Contratista atienda mejoras en procesos, así como cambios en las herramientas sin costo para Osinergmin. Sírvase proporcionar información para delimitar el alcance de este servicio. Por ejemplo: cantidad de reportes, o formatos o revisiones de procesos, etc. Tal como está especificado este alcance es ilimitado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.2.4 Literal: - Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 467

Consulta/Observación:

Hay una contradicción en la descripción del alcance. Confirmar el lineamiento que prevalece:

1. El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.

Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben de comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar prontitud de solución. (Este lineamiento va en contra de las buenas prácticas ITIL y contra la disposición de que la mesa de ayuda es el único punto de contacto para recibir solicitudes de los usuarios)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.2.5 Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en los casos los técnicos nivel II tengan que atender algún requerimiento de manera Oral, ellos deberán registra el ticket atreves del dispositivo móvil asignado a cada especialista, de esta manera se tiene la tranquilidad que todas las estadísticas y volumetrías entregadas por Osinergmin contemplan este tipo de casos donde se hace la comunicación oral con los técnicos de sitio.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 468

Consulta/Observación:

Confirmar si el contratista debe de apoyar en el proceso de identificación de faltantes y en saneamiento de observaciones que correspondan solo al periodo operación de su servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.2.6 Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el contratista debe de apoyar en el proceso de identificación de faltantes y en saneamiento de observaciones que correspondan solo al periodo operación de su 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 469

Consulta/Observación:

Se indica que en caso Osinergmin realice cambios de componentes de los equipos con otros proveedores será responsabilidad del Contratista actualizar estos cambios en el inventario sin costo para Osinergmin. Por favor proporcionar información de cantidad de actualizaciones o eventos por mes o año o durante el servicio para dimensionar esta actividad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.2.6 Literal: - Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 470

Consulta/Observación:

Para que el Contratista pueda asumir responsabilidad sobre cualquier robo o hurto en el espacio físico asignado por Osinermin. Este espacio deberá de contar con estas condiciones mínimas de seguridad provistas por Osinermin.

- 1. Acceso restringido exclusivamente al personal del contratista.
- 2. Dispositivos de seguridad y control de acceso al ambiente
- 3. Puertas y ventanas aseguradas
- 4. Cámaras de seguridad interna y externa
- 5. Gavetas y estanterías con llave
- 6. Sistema contra incendios

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.2.6 Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo siguiente:
El ambiente a entregar por Osinermin solo tendrá:

- 1. Acceso restringido exclusivamente al personal del contratista.
- 2. Puertas y ventanas aseguradas
- 3. Cámaras de seguridad

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 471

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que el control de licenciamiento de software no incluye el control de suscripciones de servicios saas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.2.6 Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para este tipo de suscripciones serán evaluadas en la etapa Pre-Operativa del servicio para su control de inventario de software, como por ejemplo soluciones antivirus de tipo SaaS si serán incluidas, es por eso que se evaluarán en esta etapa.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 472

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que los tickets derivados a este nivel 3 no estarán afectos de la medición de niveles de servicio y satisfacción de usuarios del contratista.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.3 Literal: - Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, pero cuando el nivel III cierre el Ticket de atención, igual llegara la encuesta al usuarios solicitante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 473

Consulta/Observación:

Por favor, confirmar que para las atenciones apoyo a equipos de las empresas supervisoras no aplicaran los slas. Caso contrario indicar que nivel de severidad se les asignará.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.5 Literal: - Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para estos equipos no aplica SLA

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 474

Consulta/Observación:

Por favor confirmar si Osinergmin definirá los perfiles por rol/cargo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.6 Literal: - Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que serán definidos en coordinación con el equipo implementador de la herramienta en 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 475

Consulta/Observación:

Por favor confirmar que los traslados (60) Lima y (40) provincias, son traslados de equipos unitarios. Caso contrario especificar el número máximo de equipos por tipo (pcs, laptops, impresoras, plotters, servidores, periféricos, etc) a considerar para cada traslado. Así como, si son traslados en Lima (ciudad), o hacia provincias o entre lima y provincias.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.7 Literal: - Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que serán traslados de equipos y accesorios que no cuenten con código patrimonial de la entidad y la cantidad por envío será revisada con el contratista según su peso y tamaño y podrá ser varios equipos o accesorios en un envío.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 476

Consulta/Observación:

Sírvase indicar una cantidad máxima de equipos a migrar por periodo (día, mes) para dimensionar la capacidad de este servicio. Toda vez que se indica que la migración de equipos debe ser realizada por personal diferente a los asignados a en las labores de mesa de ayuda y soporte en sitio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.9 Literal: - Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se cuenta con esa información, pero se e confirma que el alcance de la migración de equipos de cómputo está definido en el ítem g.9 de las bases, así mismo la cantidad mensual de migraciones de equipos de computo en las oficinas descentralizadas y regionales es de 87 tickets en los últimos 6 meses.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 477

Consulta/Observación:

Sírvase indicar la demanda estimada por periodo (día / mes / año) para estas actividades de apoyo por cada tipo, así como el TMO por cada tipo de actividad. Puede precisar la demanda en Horas hombre o cantidad máxima de eventos de cada tipo. Con el fin de dimensionar la capacidad necesaria para brindar este servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.11 Literal: - Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no se cuenta con esta información, pero en la etapa Pre-Operativa del servicio en el informe final del actual contratista se podrá calcular las métricas solicitadas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 478

Consulta/Observación:

El Contratista se compromete a que, si debiera producirse un reemplazo de personal por razones de fuerza mayor ¿ Detallar los casos de fuerza mayor y si no se penalizan en caso se den.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: G Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:
Para la aplicación de una penalidad, Osinergmin informará por escrito al Contratista, el mismo que tendrá un período de ocho (8) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente, caso contrario no se aplicara esta penalidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 479

Consulta/Observación:

El Contratista deberá evaluar los procesos actuales de información, servicio y atención, adicionalmente debe conocer la opinión de los Usuarios sobre el servicio proporcionado. ¿ ¿En qué etapa del servicio se da?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: G Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se dará en 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 480

Consulta/Observación:

Mediante un agente virtual (chatbot) que debe integrarse con Microsoft Teams para automatizar la atención a los usuarios ¿ ¿El Agente virtual será solo para establecer contacto con la mesa de ayuda o tendrá otras funcionalidades? De ser el caso detallar.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: G.2.4.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se solicita contar con un agente virtual (chatbot) que debe integrarse con Microsoft Teams para automatizar la atención a los usuarios, por lo tanto se implementara funcionalidades para esta atención, las cuales serán coordinadas entre el contratista y el 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 481

Consulta/Observación:

Si después del mantenimiento el usuario y/o el personal de supervisión, detecta que el equipo presenta fallas operativas o se encuentra incompleto, el contratista del servicio deberá reponer los elementos faltantes y dejar operativo el equipo. Los costos para la subsanación de estos incidentes serán cubiertos en su totalidad por el contratista, ¿ Confirmar que esto es solo para fallas o incidentes ocasionados producto del mantenimiento preventivo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esto es solo para fallas o incidentes ocasionados producto del mantenimiento preventivo.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 482

Consulta/Observación:

Mantenimiento preventivo para 1250 Equipos de Cómputo (Computadora de escritorio, computadora portátil, Monitor con procesador integrado, Workstation), y 100 Impresoras a nivel nacional, el cual se realizará cada 11 meses contabilizados desde el inicio de la etapa Operativa ¿ Para el caso de mantenimiento preventivo se puede hacer con personal tercero en Lima y provincias

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el servicio de mantenimiento preventivo podrá ser realizado por personal diferente al servicio principal y este podrá ser subcontratado, pero ante cualquier incidente o problema la responsabilidad será 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 483

Consulta/Observación:

El personal del Contratista encargado de esta responsabilidad se encargará del control de todos los bienes que es responsable la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (con código de inventario o no) ¿ Los bienes sin control patrimonial ¿se tienen que cargar a la CMDDB o se puede trabajar en archivos electrónicos u otros sistemas aparte?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 484

Consulta/Observación:

El Contratista se encargará de la administración del inventario de todos los equipos de Osinergmin ¿ El inventario por controlar, es el que se indica en el Anexo B o todos los CI que tengan o no en código de control patrimonial.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el inventario por controlar, es el que se indica en el Anexo B y todos los bienes que no tenga código de control patrimonial. (Los bienes que no cuentan con código patrimonial son todos aquellos considerados partes, accesorios o consumibles como son: Disco duros internos, memorias, kit de fusor de transferencia, kit de fusor de imágenes y/o USB, también se incluye los equipos del servicio Celular, internet móvil y Token.)

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 485

Consulta/Observación:

El personal del Contratista encargado de esta responsabilidad se encargará del control de todos los bienes que es responsable la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (con código de inventario o no) ¿ Confirmar que el control se llevará sobre los bienes que hayan tenido cambios o movimientos de estado y condición, solicitados a la mesa de ayuda.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el inventario por controlar, es el que se indica en el Anexo B y todos los bienes que no tenga código de control patrimonial. (Los bienes que no cuentan con código patrimonial son todos aquellos considerados partes, accesorios o consumibles como son: Disco duros internos, memorias, kit de fusor de transferencia, kit de fusor de imágenes y/o USB, también se incluye los equipos del servicio Celular, internet móvil y Token.)

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 486

Consulta/Observación:

De ser el caso Osinergmin podrá proporcionar otros almacenes, la responsabilidad del almacenamiento y la correcta administración recae sobre el Contratista ¿ Sobre estos almacenes adicionales, ¿estarán ubicados en una misma sede?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que estos almacenes pueden estar ubicado en las sedes de Magdalena y Miraflores.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 487

Consulta/Observación:

De ser el caso Osinergmin podrá proporcionar otros almacenes, la responsabilidad del almacenamiento y la correcta administración recae sobre el Contratista ¿ ¿Qué medidas de seguridad, incluido los accesos, implementará Osinergmin sobre el acceso a estos almacenes, o las mismas serán implementadas por el contratista?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo siguiente:
El ambiente a entregar por Osinergmin solo tendrá:
1. Acceso restringido exclusivamente al personal del contratista.
2. Puertas y ventanas aseguradas
3. Cámaras de seguridad

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 488

Consulta/Observación:

Osinerghmin proporcionará un espacio físico para que el Contratista almacene los equipos de tránsito y de backup (tiene un máximo de 4 x 4 m2 de acuerdo al espacio entregado por Osinerghmin), la responsabilidad del almacenamiento y la correcta administración recae sobre el Contratista. Osinerghmin implementará la puerta de acceso, Cámaras de seguridad y sólo el Contratista tendrá acceso a este almacén.

De ser el caso Osinerghmin podrá proporcionar otros almacenes, la responsabilidad del almacenamiento y la correcta administración recae sobre el Contratista. ¿ En el caso de hurto o robo o dolo similar ¿Cuál es el procedimiento de OSINERGMIN para imputar responsabilidades de estos eventos?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El procedimiento será entregado en la Etapa Pre-Operativa por el Area encargada de la Seguridad del Osinerghmin, pero se aclara que ante algún incidente será evaluando por las cámaras y equipo de seguridad de Osinerghmin para identificar la responsabilidad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 489

Consulta/Observación:

Los servicios de limpieza y seguridad del espacio físico se realizarán bajo la autorización y supervisión expresa del Contratista ¿ Los horarios de limpieza serán los de menor demanda del servicio para no impactarlo, o depende del personal de limpieza u Osinergmin?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que estas actividades serán coordinadas con el contratista para no impactar la demanda 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 490

Consulta/Observación:

El Contratista deberá contrastar el inventario microinformático con el inventario de control patrimonial de Osinergmin con una frecuencia trimestral ¿ El archivo de control patrimonial ¿con qué frecuencia es actualizado para garantizar que la información contenida tenga desfases o se identifiquen los mismos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El inventario de Control Patrimonial es actualizado diariamente para equipos de computo y siempre deberá ser coordinado con el Servicio de Mesa de ayuda.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 491

Consulta/Observación:

El Contratista deberá contrastar el inventario microinformático con el inventario de control patrimonial de Osinergmin con una frecuencia trimestral a ¿ Confirmar que el archivo de control patrimonial contenga solo bienes bajo control del inventario del contratista (no incluya otro tipo de bienes), para poder contrastar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma que el archivo de control patrimonial tendrá solo bienes bajo control del inventario 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 492

Consulta/Observación:

El Contratista brindará apoyo en el proceso de identificación de faltantes y en el saneamiento de las observaciones, documentando la información de su ubicación. Deberá ser información al Osinergmin al término de la tarea ¿ ¿Cuál es el alcance del apoyo a la identificación de faltantes?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Este procedimiento se entregara en la etapa Pre-Operativa del Servicio, pero en general consiste en la entrega por control patrimonial de los bienes no encontrados por el servicio de inventario y entregado al servicio de mesa de ayuda para su ubicación o identificación.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 493

Consulta/Observación:

El Contratista brindará apoyo en el proceso de identificación de faltantes y en el saneamiento de las observaciones, documentando la información de su ubicación. Deberá ser información al Osinergmin al término de la tarea ¿ Confirmar que los equipos en domicilio de usuarios están fuera de este alcance

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, pero se clara que cualquier movimiento de equipos a domicilio como a otras sedes el servicio de Mesa e ayuda siempre estar informando en coordinación con control Patrimonial 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 494

Consulta/Observación:

El Contratista se encargará de la administración del inventario de todos los equipos de Osinergmin (Anexo B, más el incremento del 15% anual durante la duración del contrato). Además, deberá manejar el inventario de los teléfonos IP, Proyectores multimedia, equipos de videoconferencia y equipos de los auditorios de las sedes de Lima ¿ Confirmar que todo lo indicado en este párrafo debe estar en la CMDDB y lo indicado en ¿El personal del Contratista encargado de esta responsabilidad se encargará del control de todos los bienes que es responsable la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (con código de inventario o no)¿, implica que los bienes sin código de control patrimonial se pueden trabajar en archivos electrónicos u otros sistemas aparte.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 495

Consulta/Observación:

El Contratista deberá actualizar el inventario de Hardware, Software, ubicación y cambios en la configuración, siendo responsabilidad de Osinergmin entregar el inventario inicial con la descripción de los equipos y además informar cualquier modificación y/o cambio de Cis (Elementos de Configuración) ¿ Confirmar que el control se llevará sobre los bienes que hayan tenido cambios o movimientos de estado y condición, solicitados a la mesa de ayuda.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el control se llevará sobre los bienes que hayan tenido cambios o movimientos de estado y condición, solicitados a la mesa de ayuda

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 496

Consulta/Observación:

Control del software instalado y seguimiento de equipos informáticos Osinergmin brindará la relación del personal contratado en la Institución para obtener la información actualizada ¿ Confirmar que la información a controlar y mantener actualiza, nos la brindará Osinergmin.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma que la información a controlar y mantener actualiza, la brindara 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 497

Consulta/Observación:

Mantener actualizada la base de datos sobre el software Instalado en cada equipo ¿ Confirmar si se refiere al software licenciado entregado por Osinergmin para cagar en la CMDDB y no administrado por especialistas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma si se refiere al software licenciado entregado por Osinergmin para cagar en la CMDDB y no administrado por especialistas, además se debe cumplir con lo indicado en el literal g.2.6, Control del software instalado y seguimiento de equipos informáticos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 498

Consulta/Observación:

Registro y control de las licencias de software ¿ Confirmar si se refiere al software licenciado entregado por Osinergmin para cagar en la CMDDB y no administrado por especialistas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma si se refiere al software licenciado entregado por Osinergmin para cagar en la CMDDB y no administrado por especialistas, además se debe cumplir con lo indicado en el literal g.2.6, Control del software instalado y seguimiento de equipos informáticos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 499

Consulta/Observación:

El Contratista deberá tener un control de inventarios de equipos terceros que ingresan a la red de Osinergmin ¿ Especificar el alcance y quien entregará esta información a mantener.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.6 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Este procedimiento será entregado en la etapa Pre-Operativa del Servicio, pero se aclara que cualquier equipo tercero que ingrese a Osinergmin será revisado por el Servicio de Mesa de ayuda e inventariado para tener un control de su ubicación y servicio que presta a 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 500

Consulta/Observación:

El Contratista deberá tener un control de los inventarios de equipos de cómputo incluyendo equipos de comunicaciones y todos los alojados en los gabinetes de comunicaciones, además de los equipos UPS y Access Point ¿Quien informará los movimientos o actualizaciones de los equipos de cómputo incluyendo equipos de comunicaciones y todos los alojados en los gabinetes de comunicaciones, además de los equipos UPS y Access Point

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.7 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Estos movimientos será informados por Osinergmin al Servicio de Mesa de ayuda, además se coordinara con el personal Clave cualquier movimiento de estos equipos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 501

Consulta/Observación:

El Contratista deberá tener un control de los inventarios de equipos de cómputo incluyendo equipos de comunicaciones y todos los alojados en los gabinetes de comunicaciones, además de los equipos UPS y Access Point ¿ Detallar los bienes que están en los gabinetes de comunicaciones

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.7 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en el Gabinete de comunicaciones hay equipos de comunicación de los enlaces, Switches, equipos de seguridad en general.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 502

Consulta/Observación:

De haber algún traslado de una sede regional, desconcentrada y en Lima, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad ¿ Confirmar que el traslado se dará en la misma ciudad y se atenderá a partir de ese momento la nueva sede y la antigua se dará de baja.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.7 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma que el traslado se dará en la misma ciudad y se atenderá a partir de ese momento la nueva sede y la antigua se dará de baja.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 503

Consulta/Observación:

Cualquier traslado de equipo debe ser registrado en la CMDB del sistema de Mesa de Ayuda (responsabilidad del Contratista) y el Sistema de Control de Patrimonial (responsabilidad de Osinergmin) con el fin de mantener actualizado la ubicación real de los equipos ¿ Confirmar que se realizar si y solo si los movimientos son solicitados a través de la mesa de ayuda.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.7 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma que se realizar si y solo si los movimientos son solicitados a través de la mesa de ayuda.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 504

Consulta/Observación:

Niveles de Servicio ¿ ¿se medirán en condiciones normales? Esto quiere decir que ¿la medición no se dará cuando ocurran eventos masivos o trabajos masivos que impacten la operativa normal de servicio?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.4 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la medición no se dará cuando ocurran eventos masivos o trabajos masivos que impacten la operativa normal de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 505

Consulta/Observación:

Niveles de Servicio ¿ El termino monitoreo dentro del volumen de tickets recibidos, ¿a que se refiere?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.4 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se refiere a monitorear los tickets respecto a los tiempos de atención y el cierre con la encuesta de satisfacción.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 506

Consulta/Observación:

El Contratista deberá gestionar el inventario de equipos de las salas de reuniones, coordinar las mejoras e informar la situación de estas y las acciones para que estén operativas ¿ Confirmar quien informara los movimientos cuando nos son solicitados a mesa de ayuda para llevar el control respectivo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.8 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en literal g.8 esta definido las actividades y los movimientos de equipos siempre serán comunicados al Servicio de Mesa de Ayuda.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 507

Consulta/Observación:

El Contratista debido a las compras de equipos que realice Osinergmin durante la duración del contrato deberá encargarse del proceso de la migración de equipos o gestión de estas actividades según sea el caso. ¿ ¿Las migraciones serán atendidas con personal dedicado al servicio de mesa de ayuda?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.9 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:

- Si la migración de los equipos es realizada para las oficinas regionales, la instalación y configuración del equipo es realizado por el soporte de atenciones en provincias.
- Si la migración de los equipos es realizada para las oficinas descentralizadas, la instalación y configuración del equipo deberá ser realizado por personal diferente a los asignados en las labores de Mesa de Ayuda y soporte en sitio.

Si la migración es en la ciudad de Lima esta podrá ser realizada por personal del servicio de mesa de ayuda , pero considerando que no impacte los SLA 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 508

Consulta/Observación:

El Contratista deberá realizar atenciones programadas en horarios dentro o fuera del horario de atención ¿ Cual es el tiempo de anticipación para informar fuera del horario de atención?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.11 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para los casos que son fuera del horario de atención se informará como minimo con 1 día hábil de anticipación

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

g.11. APOYO A LA GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
(¿)

El Contratista deberá realizar atenciones programadas en horarios dentro o fuera del horario de atención. Así mismo, para los casos que son fuera del horario de atención se informará como mínimo con 1 día hábil de anticipación.
(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 509

Consulta/Observación:

El Contratista se encargará de apoyar en la gestión de la adquisición de las partes, piezas y consumibles. Osinergmin para esto posee actualmente un servicio contratado, pero si no lo hubiera, el Contratista se encargará de apoyar en las gestiones (desarrollo del informe, especificaciones técnicas y otros), de acuerdo al procedimiento interno logístico de Osinergmin. ¿ Detallar el alcance de las gestiones.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.10 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:
Si un equipo de Computo gestionado por el Servicio de Mesa de Ayuda presenta problemas en su funcionamiento y no esta en garantía, el especialista de Mesa apoyara en la elaboración de las especificaciones técnicas para la reparación o compra de componente o accesorio para que Osinergmin proceda con la compra para que el equipo de computo quede operativo.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 510

Consulta/Observación:

El número máximo de traslados en el Departamento de Lima será de sesenta (60) traslados al año y en provincias será cuarenta (40) traslado al año. ¿ Un traslado equivale o trasladar un solo bien o item de configuración. ¿O cual es el equivalente?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.7 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que serán traslados de equipos y accesorios que no cuenten con código patrimonial de la entidad y la cantidad por envío será revisada con el contratista según su peso y tamaño y podrá ser varios equipos o accesorios en un envío.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 511

Consulta/Observación:

El apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información se planificará entre el Contratista y Osinergmin en el caso que sea masiva con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos. ¿ ¿Existe algún criterio para definir masivo, es una indicación de OSINERGMIN o puede derivar de algún incidente de impacto masivo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.11 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se define como evento masivo a una caída de un servicio transversal a nivel de todos los usuarios como perdida de internet, caída de un sistema y que será comunicado por Osinergmin, esto no afectara el SLA establecido..

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 512

Consulta/Observación:

Apoyo ¿Cuando se apoya a los Especialistas de Ingeniería y Coordinadores de Sistemas de Osinergmin a nivel nacional, ¿con que tiempo de anticipación se va a notificar al contratista?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.11 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se notificara con un día hábil de anticipación como minimo.

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

g.11. APOYO A LA GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (...)

Coordinación y apoyo de acuerdo con las actividades planificadas por los Especialistas de Ingeniería y Coordinadores de Sistemas de Osinergmin a nivel nacional, siendo estas programadas y coordinadas con 1 día de anticipación como mínimo con el Contratista, las atenciones onsite no están incluidas en el Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Sedes Descentralizadas indicado en el epígrafe 7.4 Niveles de Servicio.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 513

Consulta/Observación:

Apoyo ¿¿Los eventos masivos par los temas de apoyo, serán con personal dedicado al servicio de mesa de ayuda?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.11 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para eventos masivos serán con el personal dedicado de Mesa de Ayuda

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 514

Consulta/Observación:

Otras penalidades: 11 incumplimiento de las actividades de apoyo definido ocurrencia en el literal g.5, g.11 y g.12 ¿ cual es el criterio para calificar como incumplimiento

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: O Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma cuando se identifique falta en la no atención, demora o no solucionar el ticket según los procedimientos o instructivos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 515

Consulta/Observación:

Otras penalidades: 5: Por no poseer un punto de contacto (Anexo 1164) ¿ Como será esta medición

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: ☐ Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma por el tiempo que el anexo 1164 no funcione ni timbre.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 516

Consulta/Observación:

Otras penalidades: 15. Derivación inadecuada de los niveles del servicio, del primer nivel o del segundo nivel al tercer nivel de atención definidos en el literal g.2.2. y g.4. Se evidenciará cuando el tercer nivel indique bajo evidencia que el primer nivel o segundo nivel podía solucionar la atención ¿¿ En qué se basaran las evidencias? Considerar que el Nivel 1 tiene un tiempo máximo de atención por llamada y por más que puede solucionar la atención la tiene que derivar, considerar también que nivel 1 y nivel 2 no tienen todos los privilegios para solucionar o el usuario solicita otro tipo de atención.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: O Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que si se presentara esta situación esta será revisada con el Contratista y si se evidenciara una mala derivación del ticket's, se aplicara la penalidad correspondiente

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 517

Consulta/Observación:

Revisión de la información del inventario de equipos de cómputo.
Al realizar la comparación con el Área de Logística de Osinergmin debemos obtener el 100% del muestreo definido en ambos registros.
Periodicidad: Trimestral. (literal g.2.6) ¿ Confirmar. La coincidencia del inventario tiene que ser al 100%, salvo que el desfase se deba a casos que no hayan sido reportados a la mesa de ayuda, por acciones del mismo usuario sin seguir los procedimientos establecidos. Ante estos casos no aplicaría la coincidencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: O Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 518

Consulta/Observación:

Personal clave y no clave ¿ Si se tienen más personas que el personal mínimo y se dan rotaciones cobre este excedente, ¿se considera como rotación formal y suma para efectos de penalización?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: B Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la penalización esta relacionada al personal Clave y No clave minimo solicitado en bases del presente procedimiento .

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 519

Consulta/Observación:

Personal no clave ¿ ¿se pueden añadir personas al servicio y que no cumplan el perfil solicitado, solo para apoyo para las labores del personal clave y no clave, es decir no tendrán interacción directa con el usuario y cliente, no atenderán tickets?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: C Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, y estos no generar costo para 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 520

Consulta/Observación:

Personal clave y no clave ¿ ¿Las carrearas afines son las que están definidas literalmente o se puede considerar otras relacionadas y no indicadas previa autorización de Osinergmin?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.2 Literal: C Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las carreras afines están definidas en las presentes bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 521

Consulta/Observación:

En el literal g.2.3 se indica que el contratista debe incluir las personas o roles que serán responsables de la gestión de los siguientes procesos:

- 1) Gestión de Incidentes,
- 2) Gestión de Problemas,
- 3) Gestión de Requerimientos,
- 4) Gestión de Calidad,
- 5) Gestión de Terceros y Garantías, y
- 6) Gestión de Niveles de Servicio.

los mismos que también son parte del objetivo específico que se indica en el literal d.2.

Pero en el literal g.2.3 se indica que ¿El Contratista deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad..¿, los mismos que NO FORMAN PARTE del Objetivo Específico indicado en el literal d.2 ni requieren que el contratista incluya las personas o roles que serán responsables de la gestión estos procesos.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se sirvan DESESTIMAR los procesos Gestión de disponibilidad y gestión de la capacidad por no ser parte del objeto de esta convocatoria ni se les menciona en alguna otra parte de las bases administrativas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 522

Consulta/Observación:

En este literal se indica los procesos ITIL que el contratista debe diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets propuesta, Esto es posible para la mayoría de los procesos indicados en este literal con excepción de los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ pues sus características, funcionalidades y alcance NO ESTAN ESPECIFICADOS en ninguna parte de las bases administrativas, luego, no se puede diseñar, documentar, implementar ni configurar un proceso cuyo alcance y funcionalidad no está especificado.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se sirvan desestimar los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ pues OSINERGMIN no ha proporcionado información clara ni coherente para cumplir con el diseño, documentación, implementación y configuración de los mismos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente acogida.
Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.
Es importante indicar que la documentación de los procesos será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa del servicio para su actualización y aplicación para la operación del servicio.
Finalmente en la indagación de mercado hay varias cotizaciones que aceptaron los términos de referencia con lo cual hay pluralidad de postores.

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

g.2.3 Procesos de Gestión:
(¿)
El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 523

Consulta/Observación:

Nivel III: En aplicación del Principio de Transparencia solicitamos se sirvan indicar cuantos especialistas de ingeniería y coordinadores de sistemas tiene OSINERGMIN, este dato es muy importante para estimar la cantidad de licencias.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en las presentes bases se solicita:
"El Contratista deberá suministrar las licencias necesarias del Software para manejar la Mesa de Ayuda, Especialistas de Ingeniería (personal que no se incluye en este servicio, pero que presta servicios en Osinergmin, 15 personas) y Coordinadores de Sistemas (personal de Osinergmin que son encargados de cada oficina y/o gerencia, 45 personas) y personal con acceso total (4 personas). Estas licencias tendrán que ser concurrentes. Se deberá también incluir las licencias para el personal del servicio de mesa de ayuda solicitado en las presentes bases"
Se aclara que no deberá presentarse ningún problemas en el uso de licencias para todo el personal 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 524

Consulta/Observación:

Solicitamos se sirvan indicar cuantos proveedores se debe considerar para el Nivel IV de atención de la Mesa de Ayuda, este dato es importante para estimar el licenciamiento necesario para el acceso a la herramienta de Mesa de Ayuda.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del Servicio al Contratista, pero se cuenta actualmente con 4 Servicios a ser incluidos en la generación de tickets

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 525

Consulta/Observación:

Los procesos que se van a implementar, tales como:

- g.13.2 Gestión del catálogo de servicio
- g.13.4 Gestión de Cambios
- g.13.7 Gestión de Conocimiento
- g.13.12 Acceso a Interfaz y
- g.13.13 Portal de autoservicio

incluyen en sus flujos una serie de aprobaciones.

Al respecto solicitamos indicar cuantos aprobadores tiene OSINERGMIN para poder estimar la cantidad de licencias que se debe considerar en el servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.13.2/4/7 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del Servicio al Contratista, pero se estima un aprobador por cada proceso.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 526

Consulta/Observación:

Se indica que ¿Además de las consolas de registro que utilizará el Contratista, OSINERGMIN tendrá derecho a consolas de seguimiento de los registros de incidentes, requerimientos y soluciones. El aplicativo del Contratista debe estar alineado a las mejores prácticas de ITIL¿¿

En aplicación del Principio de Transparencia, solicitamos se sirvan indicar a cuantas consolas de seguimiento tendrá derecho OSINERGMIN.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en las presentes bases se solicita:
"El Contratista deberá suministrar las licencias necesarias del Software para manejar la Mesa de Ayuda, Especialistas de Ingeniería (personal que no se incluye en este servicio, pero que presta servicios en Osinergmin, 15 personas) y Coordinadores de Sistemas (personal de Osinergmin que son encargados de cada oficina y/o gerencia, 45 personas) y personal con acceso total (4 personas). Estas licencias tendrán que ser concurrentes. Se deberá también incluir las licencias para el personal del servicio de mesa de ayuda solicitado en las presentes bases"
Se aclara que no deberá presentarse ningún problemas en el uso de licencias para todo el personal indicado.
En la Etapa Pre-Operativa dependiente de la Herramienta a implementar se definiera el acceso a este tipo de consolas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 527

Consulta/Observación:

En el literal g.2.3 se indica que ¿El Contratista deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Calidad¿¿, sin embargo, se puede verificar en Wikipedia, en la página oficial de PinkVerify y otras fuentes oficiales de dominio público que la ¿Gestión de la Calidad¿ no es un proceso ITIL, por lo que en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del estado, solicitamos retirar la ¿Gestión de Calidad¿ como proceso ITIL.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación acogida.

Se retira la Gestión de Calidad como proceso ITIL, pero se deberá considerar un proceso de gestión de calidad documentado para el desarrollo de la operación del servicio, el cual esta descrito en el literal g.13.19.4 Gestion de Calidad del Servicio

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

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 528

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4 se indica que ¿El Contratista deberá estar en capacidad de elaborar procedimientos ante incidentes de seguridad de información, cuyo alcance será definido en conjunto entre el Contratista y Osinergmin, la implementación y atención de dichos procedimientos será aprobada en conjunto entre ambas partes.¿

Entendiendo que los incidentes de seguridad tendrán un procedimiento diferente a la atención de tickets convencionales/tradicionales, sírvanse confirmar que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista debe tener la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista tenga la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

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

g.2.4. Centro de Atención (Nivel I)

(¿)

- Se aceptara también que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista tenga la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 529

Consulta/Observación:

En este literal se indica que:

¿Configuración de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, para la implementación de nuevos procesos que se definan y aprueben en conjunto entre Osinergmin y el Contratista.¿

¿El Contratista realizará cambios en la herramienta del servicio a solicitud de Osinergmin sin costo alguno para la Entidad (dashboard, flujos, formatos, nuevos procesos, alertas, escalamientos, aspectos relacionados al portal, entre otros).¿

Con respecto al desarrollo e implementación de nuevos flujos y procesos, sírvanse confirmar que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda debe tener precisamente la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda pueda tener la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

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

g.2.4. Centro de Atención (Nivel I)

(¿)

- Se aceptará también que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda pueda tener la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 530

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4.2 se indica que ¿El Contratista deberá implementar un Dashboard en el que se visualice los indicadores del servicio según sede en Lima y por Oficinas Regionales, pudiendo Osinergmin acceder a ella en cualquier momento.¿

Al respecto, solicitamos se sirvan indicar cuantas personas de Osinergmin van a tener acceso a los dashboards de manera concurrente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.4 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que estos acceso se definirán en la Etapa Pre-Operativa del Servicio entre el Contratista y Osinergmin, según el modelo de operación que se defina entre ambos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 531

Consulta/Observación:

En el literal g.2.5. Soporte en Sitio o remoto (Nivel II), se indica que ¿El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.¿

Pero en el mismo literal también se indica que ¿Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias¿

Encontramos que no existe coherencia entre la aplicación de las buenas prácticas de ITIL y la comunicación oral a los técnicos de campo, a menos que los técnicos de campo lleguen a atender los usuarios con una orden de servicio generada por la herramienta de Mesa de Ayuda y actualicen el estado del servicio en el aplicativo móvil de la misma herramienta.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se sirvan de que manera se procederá y se hará seguimiento a la atención de los usuarios por parte de los técnicos de campo del Contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G.2.5 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que para los casos que los técnicos nivel II tengan que atender algún requerimiento de manera Oral, ellos deberán registra el ticket atreves del dispositivo móvil asignado a cada especialista.

Las bases indican:

"Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución."

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 532

Consulta/Observación:

El objeto de convocatoria es la Contratación del servicio de Mesa de Ayuda donde el principal componente informático es, precisamente, la herramienta de Mesa de Ayuda, sin embargo, en el numeral 3.2 ¿Requisitos de Calificación¿, literal A.1 Equipamiento Estratégico, se indica que el postor debe presentar ¿Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.¿ y entre el equipamiento estratégico no figura la herramienta de Mesa de Ayuda, lo cual no guarda coherencia con el objeto de la convocatoria.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del estado, sírvanse confirmar que en la calificación del Equipamiento Estratégico, el postor también debe presentar documentación que acreditar fehacientemente que está autorizado por el fabricante de la herramienta de Mesa de Ayuda a comercializar sus soluciones de Gestión de Dispositivos de TI, Mesa de Ayuda/Mesa de Servicios y servicio de campo que son necesarios para la atención del servicio que Osinergmin va a contratar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: a.1 Página: 90

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida

La inclusión del requisito de calificación "Equipamiento Estratégico" es las bases es facultativo a decisión de la Entidad, por lo cual, la Entidad como conocedor de sus necesidades, tiene la potestad de determinar qué equipos o software tiene la condición de estratégico para la ejecución de la prestación. Asimismo, el objeto de la convocatoria es la Contratación del Servicio de Mesa de Ayuda y no del software o herramienta de mesa de Ayuda, por tal motivo, no se incluirá como equipamiento estratégico para este servicio.

Pero se aclara que a los cinco días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa, el Contratista mediante carta del fabricante, deberá acreditar que está autorizado a comercializar su herramienta ITSM (Mesa de Ayuda).

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

g.13. HERRAMIENTAS DEL SERVICIO

El Servicio deberá contar con las siguientes herramientas:

g.13.1. Arquitectura y Administración

(¿)

- A los cinco días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa, el Contratista mediante carta del fabricante, deberá acreditar que está autorizado a comercializar su herramienta ITSM (Mesa de Ayuda).

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 533

Consulta/Observación:

Sírvanse confirmar que el agente virtual (chatbot) que debe integrarse con Microsoft Teams es para que los usuarios y operadores de mesa puedan registrar y consultar sus casos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esa será unas de las funcionalidades a implementar, pero en la etapa pre-Operativa del Servicio se ampliara mas funcionalidades en coordinación con el Contratista y 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 534

Consulta/Observación:

Se indica que ¿La herramienta debe requerir la instalación de agentes de software en los dispositivos que se van a descubrir. ¿

Al respecto, sírvanse confirmar que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software debe ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.6 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software puede ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 535

Consulta/Observación:

Se indica que ¿El Contratista deberá tener un control de los inventarios de equipos de cómputo incluyendo equipos de comunicaciones y todos los alojados en los gabinetes de comunicaciones, además de los equipos UPS y Access Point.¿

Al respecto, sírvanse indicar cuantos dispositivos debemos considerar para calcular el tamaño de la CMDDB.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.7 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 536

Consulta/Observación:

En estos literales se indica que:

g.2.4.3
Atención de Servicios Generales
9.13.19

Implementar el software de acuerdo con las necesidades de Osinergmin, la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y el servicio de Área de Seguridad (ASAM).

g.13.19.7
Proceso de Gestión de Servicios Generales
g.13.19.8

¿La implementación no deberá afectar el normal desenvolvimiento de los servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (Mesa de Ayuda, Ingeniería y Servicios Generales).
Se debe implementar un panel de control con los indicadores del Servicio la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y los servicios generales. Alrededor de 20 indicadores como máximo.¿

Luego, identificamos claramente que son 4 servicios de mesa que se van a implementar: Mesa de Ayuda de TI, Ingeniería, Seguridad y Servicios generales.

Para que la implementación y operación de estos 4 servicios no se vean afectados por el mal funcionamiento de alguno de ellos (por borrado de un SLA, cambios de calendario o errores en la configuración en general), sírvanse confirmar que estos servicios deben ser configurados y deben operar de manera independiente a nivel de configuración, flujos, accesos, seguridad y administración, de manera que la eventual caída de uno de ellos no afecte el servicio completo, asimismo, sírvanse confirmar que no se permitirá que estas 4 mesas estén en una misma instancia compartiendo información y acceso entre todos los operadores de mesa sin limitación ni control de seguridad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que estos proyectos son independientes, y el presente procedimiento busca la contratación de un servicio de Mesa de ayuda que será el único punto de contacto para los usuarios para atender sus necesidades y esta herramienta generara los Ticket de atención a los demás proyectos y estos lo manejaran de manera independiente con sus propios acuerdos de nivel de servicio, personal y herramientas y que no afectaran el servicio de Mesa de Ayuda del presente procedimiento.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 537

Consulta/Observación:

g.13.12. Accesos e Interfaz

Dice:
¿La solución deberá soportar el archivado de información El archivo debe poder ser en-línea (en la base de datos) o exportable para reducir tamaño de la BD.¿

El archivado de información para optimizar espacios y la reducción del tamaño de la BD es para que el servicio sea más eficiente, sin embargo la Entidad ya ha definido niveles de servicio que el contratista debe cumplir reduciendo o no los espacios en disco y/o BD, luego, esta característica técnica no es propia del alcance del servicio propiamente dicho.

Luego, en aplicación del principio de Transparencia que rigen las contrataciones del Estado solicitamos se desestime esta característica técnica y se incluya que el Contratista es responsable de optimizar los espacios en disco y tamaño de la BD para que mantenga los niveles de servicio comprometidos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.2 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo solicitado en las bases, pero se aceptara también el Contratista sea responsable de optimizar los espacios en disco y tamaño de la BD para que mantenga los niveles de servicio comprometidos.

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

g.13.12. Accesos e Interfaz

(¿)
Se aceptara también que el Contratista sea responsable de optimizar los espacios en disco y tamaño de la BD para que mantenga los niveles de servicio comprometidos.
(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 538

Consulta/Observación:

Referente a los requisitos para el perfil de ¿Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales¿
"Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas). ¿

Solicitamos confirmar que se considerará como similar el siguiente curso:
-Curso de Gestión de Proyectos con Metodologías Ágiles.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 1.2.B Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también Curso de Gestion de Proyectos con Metodologías agiles

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

Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (1 persona)

(¿)

Capacitación:

(¿)

- Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos o Curso de Gestion de Proyectos con metodologías Agiles (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 539

Consulta/Observación:

Referente a los requisitos para el perfil de ¿Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (1 persona)¿

Solicitamos confirmar que se considera como similar al Curso o Taller de Gestión de Proyectos, el Programa Integral de Gestion Integral de Proyectos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 1.2.B Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se considera como similar al Curso o Taller de Gestión de Proyectos, el Programa Integral de Gestion Integral de Proyectos.

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

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (1 persona)
Capacitación:
(¿)
Curso o Taller de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos o Programa Integral de Gestion Integral de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 540

Consulta/Observación:

Respecto al requisito:
Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities
Experiencia:
¿ Experiencia laboral mínima de siete (7) años como Especialista de Servicios TIC o Coordinador de Servicios de Cableado Estructurado.

Teniendo en cuentas las siguientes disposiciones de la Ley de Contrataciones del Estado:

Bases Estándar aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD:

(¿)
CONSIGNAR EL TIEMPO DE EXPERIENCIA MÍNIMO] en [CONSIGNAR LOS TRABAJOS O PRESTACIONES EN LA ACTIVIDAD REQUERIDA] del personal clave requerido (¿)
y valorando lo indicado como IMPORTANTE para la experiencia del Personal Clave, donde se indica que:
(¿) En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

La Opinión N° 042-2019/DTN:

(¿)(¿)
Al respecto, es importante indicar que este Organismo Técnico Especializado en opiniones previas ha señalado que la "experiencia" -que se acredita según las disposiciones de la normativa de contrataciones del Estado- es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual ejecución de una prestación. Dicha experiencia genera valor agregado para su titular, incrementando sus posibilidades de acceso a los contratos con el Estado.
En consecuencia, tomando en consideración que el personal clave es aquel que resulta esencial para la ejecución de la prestación, corresponde a cada Entidad definir -en función a las actividades que deberá realizar durante la ejecución del contrato- (¿)(¿)

Y el Pronunciamiento N° 024-2018/OSCE-DGR se señala:

(¿)(¿)Al personal clave corresponde exigir acreditar determinado tiempo de experiencia en los trabajos o prestaciones requeridas en la actividad, independientemente de la denominación de los cargos en los que hayan obtenido experiencia los profesionales, lo relevante es que la experiencia a ser presentada guarde correspondencia con las labores que desarrollará: por lo que, si de la documentación presentada por el postor es posible, para el comité de sección, determinar que la experiencia del personal clave incluye las actividades que se realizarán en la ejecución del contrato, corresponde al comité de selección validar dicha experiencia.(¿)(¿)

- a) Solicitamos que la experiencia del profesional sea calificada por las actividades desarrolladas / realizadas, independientemente del cargo que haya tenido a lo largo de su experiencia laboral, por tanto sean validas experiencia en:
¿ Actividades de Cableado Estructurado
¿ Actividades de servicios de TIC
b) Confirmar que será válido presentar experiencia como:
¿ Jefe de Operaciones en actividades de gerenciar, planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades de operación y mantenimiento en Proyectos de Telecomunicaciones en Sistemas de Cableado Estructurado, Video Vigilancia, redes de Fibra Óptica y Eléctricos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: 1.2.B Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también que la experiencia del profesional del Especialista de implementaciones y

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Específico III 1.2.B 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

desarrolladas / realizadas, independientemente del cargo que haya tenido a lo largo de su experiencia laboral, por tanto sean validas experiencia en:

- Actividades de Cableado Estructurado
- Actividades de servicios de TIC

Se Confirma que será válido presentar experiencia como:

- Jefe de Operaciones en actividades de gerenciar, planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades de operación y mantenimiento en Proyectos de Telecomunicaciones en Sistemas de Cableado Estructurado, Video Vigilancia, redes de Fibra Óptica y Eléctricos.

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

Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (1 persona) (i)

Experiencia:

Experiencia laboral mínima de siete (7) años como Especialista de Servicios TIC o Coordinador de Servicios de Cableado Estructurado.

Se aceptara también que la experiencia del profesional sea calificada por las actividades desarrolladas / realizadas, independientemente del cargo que haya tenido a lo largo de su experiencia laboral, por tanto sean validas experiencia en:

- Actividades de Cableado Estructurado
- Actividades de servicios de TIC

También se confirma que será válido presentar experiencia como:

- Jefe de Operaciones en actividades de gerenciar, planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades de operación y mantenimiento en Proyectos de Telecomunicaciones en Sistemas de Cableado Estructurado, Video Vigilancia, redes de Fibra Óptica y Eléctricos.

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 541

Consulta/Observación:

Con respecto a los documentos que acompañen la oferta que no se encuentren en idioma español, solicitamos confirmar que se podrá incluir la traducción en copia simple (indistinto a su fecha de realización ¿ así sea suscrita con fecha antes de la convocatoria del presente procedimiento ¿) efectuada por un traductor público juramentado o traductor colegiado certificado. Tal y como se establece en el Artículo 59. Idioma de la documentación y otras formalidades, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado N° 30225.

Esto, con el propósito de fomentar el Principio de concurrencia; evitándose exigencias y formalidades costosas e innecesarias.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los documentos que acompañan a las expresiones de interés, las ofertas y cotizaciones, según corresponda, se presentan en idioma español. Cuando los documentos no figuren en idioma español, se presenta la respectiva traducción por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, según corresponda, salvo el caso de la información técnica complementaria contenida en folletos, instructivos, catálogos o similares, que puede ser presentada en el idioma original. El postor es responsable de la exactitud y veracidad de dichos documentos

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 542

Consulta/Observación:

1. Solicitamos confirmar que las capacitaciones solicitada para el personal clave y no clave podrá acreditarse con un certificado emitido por una plataforma de aprendizaje en línea (ejemplo UDEMY).
2. Teniendo en cuenta que las instituciones de capacitación emiten constancias o certificados donde indican la cantidad de horas de acuerdos a sus políticas internas (y no necesariamente "horas lectivas"); y promoviendo los Principios de Libertad de Concurrencia, Igualdad de Trato y Competencia.
- En referencia a la duración de las capacitaciones, sírvase confirmar que estas podrán estar expresadas en horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.
3. Invocando el principio de Competencia y Libertad de Concurrencia, en referencia a las capacitaciones, confirmar que se podrán acreditar con más de 1 curso siempre que la suma dé las horas solicitadas.

Acápíte de las bases : Sección: Específico Numeral: III Literal: 1.2.B Página: 80

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:

Respecto a la Pregunta 1, se confirma que las capacitaciones requeridas para personal clave, podrán ser de Plataformas educativas e learning como UdeMY siempre y cuando se evidencie la cantidad de horas.

También se aclara que los documentos de acreditación de las capacitaciones pueden ser emitidas por cualquier institución ya sea publica o privada o estatal que estén autorizada para brindar los servicios de capacitación requeridos en las presentes bases.

Respecto a la Pregunta 2 se confirma que las horas de las capacitaciones podrán estar expresadas en horas o horas lectivas o horas académicas.

Respecto a la Pregunta 3 no se confirma, para acreditar una capacitación esta deberá cumplir con el tiempo en horas solicitado en un solo documento.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 543

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que sólo se presentarán como parte de la oferta los documentos que han sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿. Y los que pertenezcan a los términos de referencia serán acreditados por el Contratista en la ejecución del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

se confirma que para la presentación de ofertas solo se solicitara los documentos establecidos en la admisión, factor de evaluación y requisitos de calificación

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 544

Consulta/Observación:

Solicitamos al Comité de Selección confirmar que la experiencia requerida para todo el personal es experiencia laboral y por tanto se contabilizará de forma independiente a la fecha de obtención del título, grado académico, etc.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, la experiencia de todo el personal será contabilizada desde la obtención del grado, título, técnico Titulado, esto debido a que por la especialización de todo el personal es necesario contar con el grado académico, título y técnico solicitado, lo que demuestra responsabilidad y competencia, además también avala los conocimientos que se adquirieron durante los estudios y sirvieron para el desempeño profesional.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 545

Consulta/Observación:

Respecto a: EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD

Con el propósito de promover la participación de mayores postores y teniendo en cuenta que son servicios afines a lo solicitado, confirmar que serán considerados como similar:

- ¿ Servicios de Centro de Atención a Usuarios y Centralita
- ¿ Servicio de Monitoreo de Gestión de Incidentes

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 94

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, también se incluirá como similares:

- Servicios de Centro de Atención a Usuarios y Centralita
- Servicio de Monitoreo de Gestión de Incidentes

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

EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD

- (¿)
- Servicios de Centro de Atención a Usuarios y Centralita
 - Servicio de Monitoreo de Gestión de Incidentes

(¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 546

Consulta/Observación:

Respecto al requisito:

¿Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.
En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

Confirmar que no existe un periodo mínimo de fecha de emisión de la vigencia de poder que se incluirá en la oferta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: - Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en base a lo estipulado en las Bases Estándar que emite el OSCE no se ha establecido un periodo mínimo de fecha de emisión de la vigencia de poder que se incluirá en la oferta.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 547

Consulta/Observación:

Dice: ¿El Contratista deberá brindar a su personal las herramientas necesarias para que los técnicos puedan llevar a cabo sus actividades diarias¿

Por favor, indicar si también es necesario incluir tester de cableado para las actividades de cableado estructurado y conectividad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aceptara también que se incluya un tester de cableado para las actividades de cableado estructurado y conectividad

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

G. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

(...)

El Contratista deberá brindar a su personal las herramientas necesarias para que los técnicos puedan llevar a cabo sus actividades diarias (juego de perilleros, desarmadores planos y estrellas, juego de desarmadores Thor, adaptadores para discos duros IDE y SATA, voltímetro y otras herramientas que el Contratista crea conveniente para acelerar su trabajo), estos serán entregados a su personal. Se aceptará también que se incluya un tester de cableado para las actividades de cableado estructurado y conectividad

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 548

Consulta/Observación:

Dice: ¿El Contratista deberá brindar a su personal las herramientas necesarias para que los técnicos puedan llevar a cabo sus actividades diarias¿

Por favor, indicar si también es necesario incluir insumos como alcohol isopropílico, pasta térmica, kit de limpieza de ofimática y economatos (hojas, sobres manila, lapiceros)

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que si el Contratista estima que esos insumos ayudaran en las actividades diarias del personal del servicio se deberán incluir.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 549

Consulta/Observación:

Dice: ¿En caso de que el volumen de recepción de llamadas y soporte en sitio crezca en el tiempo, el Contratista deberá incrementar el número de líneas, teléfonos y colaboradores para mantener el nivel de servicio esperado, sin costo alguno para la institución.¿

¿Bajo qué escenarios la entidad proyecta que se dé el incremento de demanda?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la Entidad no cuenta con esa información, pero si en la etapa Operativa del servicio se da este escenario el contratista deberá atender según lo indicado en las presente bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 550

Consulta/Observación:

Dice: ¿El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro del contrato.¿

¿El 15% de equipos es crecimiento neto sobre la base anual?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma lo indicado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 551

Consulta/Observación:

Dice: ¿El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro del contrato.¿

¿Qué porcentaje de baja de equipos se estima por año?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: G Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en el año 2023 se dio un 15% de baja de equipos

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 552

Consulta/Observación:

Dice: ¿Si Osinergmin reemplazará equipos por servicios de arrendamiento de computadoras e impresoras, el servicio de mesa de ayuda también gestionará el inventario, gestión de garantía, asignación, soporte y todo lo indicado en los términos de referencia como si fuera un equipo de la Entidad.¿

¿Osinergmin entregará el inventario de los equipos nuevos al proveedor?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinergmin entrega el inventario de estos equipos 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 553

Consulta/Observación:

Dice: ¿Contar con un agente virtual (chatbot) que debe integrarse con Microsoft Teams¿

Con respecto al chatbot, indicar qué funcionalidades esperan que se habilite.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las funcionalidades serán definidas entre el Contratista y el Osinergmin en la etapa Pre-Operativa, pero se aclara que, lo mínimo que se debe implementar respecto al chat bot son las funcionalidades de respuesta ante consultas de procedimientos, orientación al usuario, así como la apertura y consulta de tickets.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 554

Consulta/Observación:

Dice: ¿El Contratista deberá contar con un área de Implementación y Desarrollo¿

Especificar la cantidad de horas mensuales que la entidad estima para estas implementaciones.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: G Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no se cuenta con esta información, ya que el Contratista gestiona la herramienta y atiende requerimientos de mejora solicitado 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 555

Consulta/Observación:

Dice: ¿Osinergmin tendrá derecho a consolas de seguimiento de los registros de incidentes, requerimientos y soluciones.¿

Indicar la cantidad de licencias nominales y concurrentes que se debe entregar a Osinergmin.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: G Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en las presentes bases se solicita:
"El Contratista deberá suministrar las licencias necesarias del Software para manejar la Mesa de Ayuda, Especialistas de Ingeniería (personal que no se incluye en este servicio, pero que presta servicios en Osinergmin, 15 personas) y Coordinadores de Sistemas (personal de Osinergmin que son encargados de cada oficina y/o gerencia, 45 personas) y personal con acceso total (4 personas). Estas licencias tendrán que ser concurrentes. Se deberá también incluir las licencias para el personal del servicio de mesa de ayuda solicitado en las presentes bases"
Se aclara que no deberá presentarse ningún problemas en el uso de licencias para todo el personal 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20100123411	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	INDRA PERU S.A.	Hora de envío :	21:24:04

Consulta: Nro. 556

Consulta/Observación:

Sobre el enlace de comunicación: Indicar si se requiere enlace backup, y ¿qué esquema sería: activo activo, activo pasivo; y si el enlace backup debe ser el mismo ancho de banda que el enlace de backup?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: G Página: 11

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:
"El Centro de Atención deberá funcionar en el local del Contratista (que deberá contar con UPS para todos los equipos del Servicio y Grupo Electrónico para el local); para este fin, El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 25 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal). Osinergmin dotará la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre Osinergmin y el Contratista será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario)."
Este servicio tiene un SLA definido.
Se confirma que se aceptara también enlaces de contingencia con la configuración que el Contratista crea conveniente para asegurar el SLA 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	22:26:27

Consulta: Nro. 557

Consulta/Observación:

Sobre:
Osinergmin es responsable del 100% de las configuraciones necesarias en su central telefónica para la integración con la central telefónica del Contratista, pero es importante indicar que de haber un problema la solución deberá darse en coordinaciones con el Contratista

Sírvase confirmar, No es obligatorio una integración SIP Trunk entre las centrales telefónicas, el Contratista puede ofrecer un DID exclusivo a Osinergmin.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado. Debe integrarse ambas centrales telefónicas mediante un SIP trunk.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	22:26:27

Consulta: Nro. 558

Consulta/Observación:

Sobre:

Osinergmin es responsable del 100% de las configuraciones necesarias en su central telefónica para la integración con la central telefónica del Contratista, pero es importante indicar que de haber un problema la solución deberá darse en coordinaciones con el Contratista

Sírvase confirmar, ¿Osinergmin, puede derivar las llamadas al 1164 hacia un numero publico fijo asignado por el Contratista para la atención de las llamadas de Mesa de Ayuda?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo solicitado. Debe integrarse ambas centrales telefónicas mediante un SIP trunk.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	22:26:27

Consulta: Nro. 559

Consulta/Observación:

Sobre:
Las llamadas externas (a celulares, fijos y/u otros) desde el Centro de Atención (Nivel I) hacia los proveedores será brindado por el Contratista

Sírvase confirmar, Las llamadas externas solo aplica a números fijos en lima y números celulares de PERÚ.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	22:26:27

Consulta: Nro. 560

Consulta/Observación:

Sobre:
El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 25 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal)).

Sírvase confirmar, ¿Se debe de considerar un enlace de contingencia?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:
"El Centro de Atención deberá funcionar en el local del Contratista (que deberá contar con UPS para todos los equipos del Servicio y Grupo Electrógeno para el local); para este fin, El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 25 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal). Osinergmin dotará la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre Osinergmin y el Contratista será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario)."
Este servicio tiene un SLA definido.
Se confirma que se aceptara también enlaces de contingencia con la configuración que el Contratista crea conveniente para asegurar el SLA 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	22:26:27

Consulta: Nro. 561

Consulta/Observación:

Sobre:
El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 25 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal).

Sírvase confirmar, ¿Cual seria el esquema de contingencia ante la perdida del enlace hacia la MPLS o la VRF asignado?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el postor deberá proponer el esquema de contingencia.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	22:26:27

Consulta: Nro. 562

Consulta/Observación:

Sobre:
El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 25 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal)).

Sírvase confirmar, ¿Osinergmin cuenta con una VRF para proveedores ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que no se tiene un VRF para proveedores

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20602131549	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.	Hora de envío :	22:26:27

Consulta: Nro. 563

Consulta/Observación:

Sobre:
El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 25 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal).

Sírvase detallar, los proveedores de servicio de enlaces homologados por Osinergmin para el establecimiento de los enlaces hacia la MPLS. por el Contratista

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en el actual Centro de Datos del local de Magdalena, se cuenta con proveedores de enlaces MPLS contratados por la entidad y son:

- Cirion Technologies.
- Telefónica del Perú.
- FiberTel Peru SAC
- NextNet SAC

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Observación: Nro. 564

Consulta/Observación:

"Favor aclarar como es que en esta etapa del concurso existen este tipo de comentarios que son respuestas a quien consideramos un Postor:
12 Respuesta N° 348 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:
Se clara que :
En las presentes bases se indico un promedio mensual de Cantidad de Tickets: 4500.
En las presentes bases se indico que el promedio mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas es de
308 atenciones por todas las oficinas regionales.
El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 31 536 (Incidentes = 9 296 + Requerimientos = 22 300), es la información que se tiene a la fecha"

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** General **Literal:** General **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Esta información será retirada del las presentes bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 565

Consulta/Observación:

"Se indica "" El Contratista no puede subcontratar personal ni empresas ni servicios relacionados al presente para la atención en las Oficinas del departamento de Lima.""

Consulta:

Favor confirmar que para las atenciones en Oficinas regionales (Provincias) si se podrá realizar la sub contratación de una empresa con cobertura , considerando siempre que la responsabilidad es del Postor"

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante

En el Literal g.2.7 Soporte para las Oficinas Regionales, donde indica:

"El Contratista deberá contar con personal especializado o con una empresa tercera (supervisada por el Contratista ya que la responsabilidad del servicio es del Contratista) para atender los incidentes y/o requerimientos informáticos en las Oficinas de Osinergmin en provincias. (Anexo A Cobertura 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 566

Consulta/Observación:

"Se indica ""¿ El Contratista deberá informar el reemplazo dentro de las 24 horas y la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá aprobar u observar los cambios dentro de las 24 horas posteriores a la informada""

Confirmar que son horas calendario"

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que son horas calendario.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 567

Consulta/Observación:

"Se indica "" El Contratista deberá asumir los gastos de las movilidades y alimentación de su personal fuera de horario de oficina.""

Consulta:

Favor indicar el promedio mensual en que el Proveedor ha tenido que laborar fuera de horario de oficina, y confirmar que no estaría incluido y solo se haría en oportunidades extraordinarias"

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se cuenta con esa información.

Se Aclara que en los siguientes literales están los horarios del Servicio:

Literal g.14 HORARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Literal g.15 HORARIO DE ATENCIÓN.

Pero se confirma que este tipo de actividades son en oportunidades extraordinarias.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 568

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá incluir por cada año del servicio, dos (2) capacitaciones presenciales o virtuales referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio. De ser el caso de alguna modificación en estos cursos se realizará de mutuo acuerdo. Esta Capacitación será para una persona que el Osinergmin designe por capacitación y será como mínimo de 18 horas cada una

Consulta:

Favor indicar los cursos sugeridos dado que estos pueden variar en precio e importancoa para el servicio"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G. ALCANCE Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los cursos serán coordinados en la etapa Operativa del Servicio entre el contratista y el Osinergmin y serán referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio, De ser el caso de alguna modificación en estos cursos se realizará de mutuo acuerdo.

Finalmente los cursos sugeridos están relacionados a Tecnologías de la información y gestión de servicios TIC.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Observación: Nro. 569

Consulta/Observación:

"Se indica "" El Contratista deberá estimar el número de posiciones para el soporte N1 de la Mesa de Ayuda de manera que dimensione la infraestructura necesaria para prestar el servicio. En caso de que el volumen de recepción de llamadas y soporte en sitio crezca en el tiempo, el Contratista deberá incrementar el número de líneas, teléfonos y colaboradores para mantener el nivel de servicio esperado, sin costo alguno para la institución.

Consulta:

Para poder dimensionar la infraestructura de manera más precisa, OSINERGMIN deberá indicar el crecimiento que tiene estimado de demanda y el periodo que sería dado que una sobre estimación de demanda podría no beneficiar al Postor para el concurso"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** G. ALCANCE **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La consulta no tiene carácter de observación , pero se aclara lo siguiente:

El Contratista deberá estimar el número de posiciones para el soporte N1 de la Mesa de Ayuda de manera que dimensione la infraestructura necesaria para prestar el servicio. En caso de que el volumen de recepción de llamadas y soporte en sitio crezca en el tiempo, el Contratista deberá incrementar el número de líneas, teléfonos y colaboradores para mantener el nivel de servicio esperado, sin costo alguno para la institución.

el Literal g.4 se presenta información de volumetría del servicio para que lo tengan como información complementaria.

- Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales.
- Promedio Mensual de Cantidad de Tickets: 4350.
- El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 49 100 (Incidentes = 15 050 + Requerimientos = 34 050).
- El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:
 - Teléfono = 13 500
 - Correo = 32 685
 - Monitoreo = 2900
 - App Móvil = 10
 - Web = 15

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 570

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro del contrato. Asimismo, se debe considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados.

Consulta:

Confirmar que sucederá en caso sea más del 15% de crecimiento / renovación de equipos; cuál será el tratamiento dado que podría afectar la atención para cumplimiento de Niveles de servicio

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G. ALCANCE Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que de superar el porcentaje establecido (15%), se coordinara con el Contratista las actividades y calculo para la adenda correspondiente.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 571

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro del contrato. Asimismo, se debe considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados.

Consulta:

Confirmar que sucederá en caso sea más del 15% de crecimiento / renovación de equipos; cuál será el tratamiento dado que podría afectar la atención para cumplimiento de Niveles de servicio

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G. ALCANCE Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que de superar el porcentaje establecido (15%), se coordinara con el Contratista las actividades y calculo para la adenda correspondiente.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 572

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro del contrato. Asimismo, se debe considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados.

Consulta:

Confirmar que la renovación de equpos se realizará con el mismo personal asignado permanentemente al servicio y que el Proveedor no tendrá que considerar personal aparte para esta gestión"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G. ALCANCE Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también que la renovación de equipos se realizará con el mismo personal asignado permanentemente al servicio y que el postor podrá considerar personal aparte para esta gestión.

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

G. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

(...)

El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro del contrato. Asimismo, se debe considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados. La renovación de equipos se realizará con el mismo personal asignado permanentemente al servicio y/o se podrá considerar personal aparte para esta gestión.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 573

Consulta/Observación:

"Se indica "" El Contratista deberá proveer a su personal Nivel II, mínimo 6 teléfonos IP con sus licencias CCUM 12 (Osinerghmin cuenta con plataforma CISCO), para las comunicaciones con el personal de Osinerghmin.""

Consulta:

Confirmar que OSINERGMIN brindará todas las facilidades para la conexión de estos dispositivos. Indicar donde estarán instalados"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G. ALCANCE Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Osinerghmin dará todas las facilidades para la conexión de estos dispositivos y estarán instalados donde estarán ubicados el personal Nivel II, es importante indicar que Osinerghmin dará el punto de conexión al Switch, pero la implementación del punto de red será por parte de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 574

Consulta/Observación:

"Se indica "" Apoyar a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en temas microinformáticos y otras actividades que la naturaleza del servicio pueda soportarlo. Estas actividades son de soporte microinformático y están en el alcance del servicio de Mesa de ayuda y que están descritos en los requerimientos de las presentes bases, en el literal g.11.""

Consulta:

Favor confirmar que realizar este apoyo, a pesar de ser de soporte microinformático, su atención o dedicación deberá ser considerado para no considerar algún incumplimiento de Nivel de servicio por atenderlas"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G. ALCANCE Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que este tipo de apoyo esta dentro del alcance del servicio y esta definido en el literal g.11. Apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 575

Consulta/Observación:

Favor indicar la cantidad de documentos que ya están definidos y documentados y que seránmigrados

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.1. Cri Literal: g.2.1. Cri Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 576

Consulta/Observación:

"Se indica ""Nivel IV (Proveedores): Para el caso de CIs (Elementos de Configuración) de Osinergmin que estén en garantía o en convenio de mantenimiento con terceros, el incidente o requerimiento se derivará al respectivo Contratista externo quien será responsable de este servicio de acuerdo a lo indicado en su contrato (SLA) con Osinergmin. El Contratista deberá asumir la gestión (Planificación, Coordinación con los proveedores, Seguimiento, Verificación y Control)""

Consulta:

Favor confirmar que el alcance del servicio incluye la Gestión con Terceros y confirmar quien tiene pensado Osinergmin realice esta labor"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.2. Niv Literal: g.2.2. Niv Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la Gestion de Terceros esta relacionado a que la herramienta generar los tickets de atención y se enviara a estos servicios para que ellos con su personal y procedimientos lo ejecuten y cierren estos Tickets.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 577

Consulta/Observación:

"Se indica ""Se precisa que el Contratista deberá tener un local externo para brindar los servicios de nivel I, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA´s). Asimismo, el Contratista deberá indicar al inicio del servicio las ubicaciones del Centro de Atención (Nivel I).

Consulta:

Favor confirmar es obligatorio que personal Nivel 1 esté ubicado en instalaciones del Proveedor o quizás pueda este personal estar haciendo home office, considerando que el servicio se basa en cumplimiento de Niveles de servicio tambien para este nivel"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.2. Niv Literal: g.2.2. Niv Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma el personal de Nivel I deberá estar de manera presencial en el local 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 578

Consulta/Observación:

Favor aclarar "La Entidad será responsable de la provisión, almacenamiento y traslado de los componentes o equipos en espacios que se requiera."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.2. Niv Literal: g.2.2. Niv Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que esta referido a que la entidad será la encarga de la compra de equipos, repuestos y accesorios para ser entregados al Contratista para la gestión dentro del alcance 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 579

Consulta/Observación:

"Respecto a los Procesos ITIL, se indica ""Los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el Contratista. Se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados""

Favor confirmar si estos procesos se podrán exportar para ser configurados en la nueva Herramienta ITSM, y el esfuerzo que significa. Esto con el objetivo de estrimar el esfuerzo profesional y económico"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.3. Pro Literal: g.2.3. Pro Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también que estos procesos se exporten para configurarlos en la nueva herramienta, pero es importante indicar que en las reuniones en la etapa Pre-Operativa se definen cambios en estos procesos, se deberá actualizar en la nueva herramienta que entregara el Contratista.

El Contratista será el responsable de verificar la factibilidad de esta exportación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.2.3. Procesos de Gestión

(...)

Se aceptará también que estos procesos se exporten para configurarlos en la nueva herramienta, así mismo, en las reuniones de la etapa Pre-Operativa se definirá cambios en estos procesos y se deberá actualizar en la nueva herramienta que entregara el Contratista. Este será el responsable de verificar la factibilidad de esta exportación.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 580

Consulta/Observación:

"Se indica ""Dentro de su modelo de organización el Contratista deberá incluir las personas o roles que serán responsables de la gestión de los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Requerimientos, Gestión de Calidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

Consulta:

Favor confirmar que la asignación de Especialista responsable de dichos procesos es de absoluto criterio del Proveedor

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.3. Pro Literal: g.2.3. Pro Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la asignación de especialista responsables para dichos proceso será definido por el Contratista e informado al 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 581

Consulta/Observación:

"Se indica ""El alcance incluye la implementación de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL en la herramienta ITSM, actualmente la entidad cuenta con la herramienta de monitoreo ZABBIX.""

Consulta:

Favor confirmar que la Herramienta actual que tiene Osinergmin (servicio tercerizado actual: BCM Remery) está integrada con esa Herramienta y si esta integración notifica por correo y/o genera tickets y si esto sería el alcance de la Integración."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.3. Pro Literal: g.2.3. Pro Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirmar que la Herramienta actual que tiene Osinergmin (servicio tercerizado actual: BCM Hélix) no está integrada con esta Herramienta y no genera tickets, se menciono la herramienta Zabbix como referencia ya que es utilizada por el Servicio de Operaciones TIC y que su gestión no esta en el alcance 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 582

Consulta/Observación:

"Se indica ""Osinergmin es responsable del 100% de las configuraciones necesarias en su central telefónica para la integración con la central telefónica del Contratista""

Favor confirmar el alcance de dicha responsabilidad e indicar las características de la misma"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.4. Cen Literal: g.2.4. Cen Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente.

Se aclara lo siguiente:

"Osinergmin es responsable del 100% de las configuraciones necesarias en su central telefónica para la integración con la central telefónica del Contratista, pero es importante indicar que de haber un problema la solución deberá darse en coordinaciones con el Contratista"

"Las licencias asociadas a la central telefónica de Osinergmin que requiera para integrarse con la central del Proveedor serán proporcionadas por el Contratista y configuradas por Osinergmin en coordinación con el Contratista"

"La Central Telefónica de Osinergmin es Cisco CUCM versión es 12.0.1.1, cuenta con protocolos estándares como SIP. El Contratista debe facilitar una central e interconectarse con la central de Osinergmin para brindar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 583

Consulta/Observación:

"Se indica ""Las licencias asociadas a la central telefónica de Osinergmin que requiera para integrarse con la central del Proveedor serán proporcionadas por el Contratista y configuradas por Osinergmin en coordinación con el Contratista""

Consulta:

Favor indicar el tipo de licencias y la cantidad que deberá considerar el Proveedor"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.4. Cen Literal: g.2.4. Cen Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que para la integración entre Centrales, si es necesario alguna licencia para que la Central del contratista pueda integrarse con la del Osinergmin, estas licencias y servicios serán provistas por el 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 584

Consulta/Observación:

Favor indicar las estadísticas mensuales y si se cuenta con enlace a Oficina Principal para el soporte

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.4.2. A Literal: g.2.4.2. A Página: 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 585

Consulta/Observación:

"Se indica ""Además, deberá manejar el inventario actualizado de los equipos en las Oficinas regionales y el estado de cada uno de los equipos.
Favor confirmar que no se deberá realizar un Inventario inicial en cada Oficina Reional y que Osinergmin alcanzará el inventario y que eso servirá de base para iniciar las gestiones de controlar el inventario"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.4.2. A Literal: g.2.4.2. A Página: 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma en el literal g.2.6. Gestión del Control de Inventarios de Hardware y Software, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento preventivo

(¿)
"El Contratista deberá realizar un inventario inicial de hardware y software considerando la cantidad y tipos de equipos que forman parte de la cobertura del servicio en la etapa pre operativa de tal modo que la operación comience con la validación del inventario entregado por Osinergmin y que se haya aclarado las posibles diferencias entre ambos inventarios. El inventario físico se realizará en cada una de las sedes de Osinergmin (oficinas)."
(...)

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 586

Consulta/Observación:

Favor indicar la estadística mensual actual de este tipo de atenciones a esta Mesa de Servicios Generales

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.4.3. A Literal: g.2.4.3. A Página: 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que aproximadamente fueron 05 tickets mensuales y su canal de ingreso fue vía telefónica.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 587

Consulta/Observación:

Favor cuantos Workflow se requerirá implementar y cuales

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.4.3. A Literal: g.2.4.3. A Página: 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 588

Consulta/Observación:

Favor confirmar que la expectativa de Osinergmin es que mediante el IVR se puedan canalizar las llamadas o solo se atenderán mediante la generación automática de tickets, es decir no llamadas)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.4.3. A Literal: g.2.4.3. A Página: 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que mediante el IVR se puedan canalizar las llamadas

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 589

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá contar con un local, asignado en exclusividad para el servicio; asimismo el local deberá contar con servicio de luz y agua, tener extintores, señalización de seguridad y otros acordes a los parámetros establecidos por Defensa Civil y medidas de seguridad suficientes. Así también, con servicio de vigilancia y licencia de funcionamiento como Oficina otorgado por la Municipalidad, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA¿s).

Consulta:

Favor confirmar que este requerimiento será obligatorio para el Proveedor para el personal de Soporte en sitio"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.5. Sop Literal: g.2.5. Sop Página: 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en el local del contratista estará de manera presencial el personal de Nivel I, personal Clave y Especialista de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 590

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá contar con un local, asignado en exclusividad para el servicio; asimismo el local deberá contar con servicio de luz y agua, tener extintores, señalización de seguridad y otros acordes a los parámetros establecidos por Defensa Civil y medidas de seguridad suficientes. Así también, con servicio de vigilancia y licencia de funcionamiento como Oficina otorgado por la Municipalidad, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA¿s).

Consulta:

Favor indicar cuál es el objetivo que el Proveedor cuenta con un local con esas instalaciones si el personal de Soporte en sitio estaría asignado físicamente en la Sede Procnal de Magdalena y en Of de Miraflores, para lo cual se indica que Osinergmin podrá proporcionar el espacio"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.5. Sop Literal: g.2.5. Sop Página: 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en el local del contratista estará de manera presencial el personal de Nivel I, personal Clave y Especialista de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 591

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá contar con un local, asignado en exclusividad para el servicio; asimismo el local deberá contar con servicio de luz y agua, tener extintores, señalización de seguridad y otros acordes a los parámetros establecidos por Defensa Civil y medidas de seguridad suficientes. Así también, con servicio de vigilancia y licencia de funcionamiento como Oficina otorgado por la Municipalidad, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA¿s).

Consulta:

Favor confirmar que este es el local que se indica en a.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.5. Sop Literal: g.2.5. Sop Página: 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:
El Centro de Atención deberá funcionar en el local del Contratista (que deberá contar con UPS para todos los equipos del Servicio y Grupo Electrógeno para el local); para este fin, El Contratista implementará, a costo propio y este ambiente es diferente a los ambientes que asignara Osinergmin en las Sedes Magdalena y Miraflores, pero es importante indicar que el equipamiento estratégico será para el personal que estará distribuido en estas sedes.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 592

Consulta/Observación:

"Se indica ""El personal de soporte en sitio podrá ser trasladado a las diferentes sedes de Lima previa coordinación con el Contratista sin costo alguno para la Entidad.""

Consulta:

Favor confirmar si refiere al traslado por atención o al traslado como residentes como lo sería inicialmente en Magdalena o Miraflores"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.5. Sop Literal: g.2.5. Sop Página: 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirmar que se refiere al traslado por atención y al traslado como residentes como lo sería inicialmente en Magdalena o Miraflores"

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 593

Consulta/Observación:

Favor indicar la estadística mensual de este tipo de atenciones presenciales

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.7. Sop Literal: g.2.7. Sop Página: 32

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en el Literal g.4 se presenta información de volumetría del servicio para que lo tengan como información complementaria.

- Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales.
- Promedio Mensual de Cantidad de Tickets: 4350.
- El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 49 100 (Incidentes = 15 050 + Requerimientos = 34 050).
- El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:
 - Teléfono = 13 500
 - Correo = 32 685
 - Monitoreo = 2900
 - App Móvil = 10
 - Web = 15

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 594

Consulta/Observación:

"Se indica ""De haber algún traslado de una sede regional, desconcentrada y en Lima, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad.""

Consulta:

Favor indicar el promedio mensual de estas actividades y el destino"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.7. Sop Literal: g.2.7. Sop Página: 32

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 595

Consulta/Observación:

"Se indica ""Si Osinergmin dentro de su plan de crecimiento implementara una nueva sede, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad.

Consulta:

Favor indicar la proyección de crecimiento y lo que significaría para el soporte presencial y remoto la apertura de 1 nueva sede"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.7. Sop Literal: g.2.7. Sop Página: 32

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El crecimiento de las entidad dependerá de las políticas y estrategias a implementar en los próximos 3 años, pero se estima que se podría tener un crecimiento del 10% de las sedes actuales y esta sede seria cubierta por el soporte a demanda on site y el soporte nivel 1.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 596

Consulta/Observación:

"Se indica ""Este servicio deberá ser realizado por personal diferente a los asignados en las labores de Mesa de Ayuda y soporte en sitio o remoto y ésta se dará en medida que nazca la necesidad.""

Consulta:

Favor confirmar que se podrá sub contratar a empresa con alcance regional"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.9. Sop Literal: g.2.9. Sop Página: 33

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el Literal g.2.7. Soporte para las Oficinas Regionales indica:

"El Contratista deberá contar con personal especializado o con una empresa tercera (supervisada por el Contratista ya que la responsabilidad del servicio es del Contratista) para atender los incidentes y/o requerimientos informáticos en las Oficinas de Osinergmin en provincias. (Anexo A Cobertura 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 597

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá realizar una verificación física ocular en las oficinas descentralizadas cada vez que visite una sede para realizar una atención de soporte presencial. Se definirá entre el Contratista y Osinergmin el Check List de actividades a ejecutar. Se definirá entre el Contratista y Osinergmin el Check List de actividades a ejecutar, el cual se presentará como máximo a los 30 días calendario de la etapa Operativa..""

Consulta:

Favor alcanzar la cantidad de visitas / atenciones al mes que se requerirán"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.9. Sop Literal: g.2.9. Sop Página: 33

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 598

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista será el encargado de realizar los traslados de todos los equipos, mediante la generación de las órdenes de traslados respectivas. El número máximo de traslados en el Departamento de Lima será de sesenta (60) traslados al año y en provincias será cuarenta (40) traslado al año. Si los traslados en el año exceden lo establecido Osinergmin asumirá este costo y sino exceden el resto será acumulado para el siguiente año.

Consulta:

Favor indicar las locacliddes con más traslados"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.7. TRASL Literal: g.7. TRASL Página: 37

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a esta información, las sedes con mayor traslado en Lima son Magdalena, Miraflores, Sedes Lima Sur y Lima Norte y en provincia se ha distribuido casi en todas las sedes por igual.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 599

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad. Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).""

Consulta:

Favor confirmar si este espacio / local sería para el personal de Soporte en sitio o refiere al Soporte Nivel 1"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: a.2. DE LA Literal: a.2. DE LA Página: 80

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que este local será para todo el personal del Servicio y que el contratista estratégicamente los distribuya para la atención de los SLA.

Pero como minimo deber estar todo el Personal de atención de Nivel 1, Personal Clave y especialistas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 600

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad. Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).""

Consulta:
Favor indicar que actividades se realizarían en dicho espacio / local"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: a.2. DE LA Literal: a.2. DE LA Página: 80

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que este local será para todo el personal del Servicio y que el contratista estratégicamente los distribuya para la atención de los SLA.
Pero como minimo deber estar todo el Personal de atención de Nivel 1, Personal Clave y especialistas.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 601

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad. Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).""

Consulta:
Favor confirmar que podría ampliarse la distancia hasta 6 km"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: a.2. DE LA Literal: a.2. DE LA Página: 80

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Se modifica la distancia y se aclara que la ubicación del local ofrecido por el contratista este en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

A.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA
Requisitos:
El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial, según lo indicado en el literal G.
Este espacio debe estar ubicado en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 602

Consulta/Observación:

Favor confiar que el Mantenimiento Preventivo podrá ser elaborado por el personal asignado al servicio, sin afectar el cumplimiento de los Nivles de servicio u Osinergmin prefiere que se haga con personal aparte

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.2.6. Ges Literal: g.2.6. Ges Página: 29

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el servicio de mantenimiento preventivo podrá ser realizado por personal diferente al servicio principal y este podrá ser subcontratado, pero ante cualquier incidente o problema la responsabilidad será del contratista y cuando no afecten los niveles de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Observación: Nro. 603

Consulta/Observación:

Los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ no forman parte del literal ¿d.2 Objetivo Específico¿ de las bases administrativas, luego, en aplicación del principio de Eficacia y Eficiencia que rige las Contrataciones del Estado, solicitamos se desestime la implementación de los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ o se retrotraiga el presente procedimiento de selección a la etapa de elaboración de especificaciones técnicas y se incluya el alcance de estos procesos.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.3 **Página:** 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Observación: Nro. 604

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4 se indica que ¿El aplicativo del Contratista debe estar alineado a las mejores prácticas de ITIL, según características descritas en el literal g.13.¿

En el literal g.13.1 se indica que ¿La solución deberá estar verificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL.

En el literal g.13.4 se indica que ¿La herramienta deberá estar basada en las mejores prácticas de ITIL para el cambio de los estados de las peticiones de cambio, solicitando en algunos de ellos una razón de estado.¿

Al respecto, es importante saber que ITIL no usa términos como ¿alineado¿, ¿verificado¿ o ¿basado¿ pues los mismos están sujetos a interpretación, en su lugar, en ITIL se utiliza el término ¿certificación¿ y PinkVerify tiene publicado en su página oficial las certificaciones ITIL que tienen los fabricantes de aplicaciones de Mesa de Ayuda.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rige las contrataciones del Estado, el mismo que indica que ¿Las Entidades proporcionan información clara y coherente¿, solicitamos se confirme que el término correcto es certificación ¿PinkVerify en las mejores prácticas ITIL¿ y las 6 certificaciones mínimas corresponden a los procesos que se van a implementar, los mismos que están indicados en el objetivo específico de las bases así como en el literal g.13, esto es:

- 1) Mesa de Ayuda o Mesa de Servicios
- 2) Gestión de Incidencias
- 3) Gestión de Problemas
- 4) Gestión de Requerimientos
- 5) Gestión de Cambios
- 6) Gestión de activos de TI

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida.

Se aclara que no se esta solicitando ninguna Certificación, esto debido a que se estaría limitando la participación de herramientas para los servicios de Mesa de Ayuda, pero si se solicita que estén alineados, basado en mejores practicas de ITIL y para verificar lo solicitado en el literal g.13.1 se revisara la pagina oficial de Pink Elephant.

Finalmente en la indagación de mercado hay varias cotizaciones que aceptaron los términos de referencia con lo cual hay pluralidad de postores.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Observación: Nro. 605

Consulta/Observación:

En el literal g.2.3 se indica que ¿El Contratista deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: ¿ Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad¿¿

En el literal g.2.4 se indica que ¿El aplicativo del Contratista debe estar alineado a las mejores prácticas de ITIL, según características descritas en el literal g.13.¿.

En el literal g.13 no están descritas las características de los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿.

Luego, en aplicación del Principio de Transparencia que rigen las Contrataciones del Estado, donde se indica expresamente que ¿Las Entidades proporcionan información clara y coherente¿, solicitamos se sirvan desestimar los procesos ¿Gestión de la Disponibilidad¿ y ¿Gestión de la Capacidad¿ con la finalidad que haya COHERENCIA entre lo indicado en los literales g.2.3 Procesos de Gestión, el literal g.2.4 y el literal g.13, o en caso OSINERGMIN requiera la implementación de estos 2 procesos, retrotraer el proceso a la etapa de elaboración de especificaciones técnicas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente acogida.

Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

Es importante indicar que la documentación de los procesos será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa del servicio para su actualización y aplicación para la operación del servicio.

Finalmente en la indagación de mercado hay varias cotizaciones que aceptaron los términos de referencia con lo cual hay pluralidad de postores.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Observación: Nro. 606

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4.3. se indica que se debe desarrollar un workflow para la atención de Servicios Generales, al respecto, sírvanse confirmar que el alcance de este workflow será definido y aprobado entre Osinergmin y el Contratista y que la herramienta de Mesa de Ayuda debe tener la capacidad de modelar este workflow de acuerdo a las necesidades de Osinergmin y no obligar a Osinergmin a usar flujos propietarios de la herramienta propuesta y esta mesa de ayuda para Servicios Generales debe ser completamente independiente a la Mesa de Ayuda de TI de manera que cualquier problema en la Mesa de Servicios Generales no afecte a las Mesas de Ayuda de TI, Ingeniería y/o Seguridad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.4.3 **Página:** 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

En las bases esta claramente indicado lo solicitado.

finalmente se confirma que el alcance de este workflow será definido y aprobado entre Osinergmin y el Contratista y que la herramienta de Mesa de Ayuda debe tener la capacidad de modelar este workflow de acuerdo a las necesidades de Osinergmin y no se obligara a Osinergmin a usar flujos propietarios de la herramienta propuesta y la mesa de ayuda para Servicios Generales es independiente a la Mesa de Ayuda de TI de manera que cualquier problema en la Mesa de Servicios Generales no afecte a las Mesas de Ayuda de TI, Ingeniería y/o Seguridad.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Observación: Nro. 607

Consulta/Observación:

Se indica que ¿La herramienta debe requerir la instalación de agentes de software en los dispositivos que se van a descubrir. ¿

Al respecto, sírvanse confirmar que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software debe ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.6 Página: 44

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida

Se confirma que se aceptara también que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software puede ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.13.6. Descubrimiento automático

(¿)

- Se aceptara también que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software puede ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Observación: Nro. 608

Consulta/Observación:

Podemos advertir que OSINERGMIN desean implementar 4 proyectos de Mesa para:

- 1) Mesa de Ayuda de TI
- 2) Mesa de Seguridad Informática
- 3) Mesa de Ingeniería
- 4) Mesa de Servicios generales.

Sírvanse confirmar que estos proyectos son completamente independientes entre sí para no afectar el normal desenvolvimiento de los servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información y que no se aceptará la implementación de un único proyecto que emule la separación de servicios y datos según reglas de visibilidad de cualquier tipo, es decir, la independencia entre estos 4 proyectos debe ser a todo nivel y no a través de segmentación dinámica.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.4.3 **Página:** 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente Acogida.

Se aclara que estos proyectos son independientes, y el presente procedimiento busca la contratación de un servicio de Mesa de ayuda que será el único punto de contacto para los usuarios para atender sus necesidades y esta herramienta generara los Ticket de atención a los demás proyectos y estos lo manejaran de manera independiente con sus propios acuerdos de nivel de servicio, personal y herramientas y que no afectaran el servicio de Mesa de Ayuda del presente procedimiento.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Observación: Nro. 609

Consulta/Observación:

El punto 3 menciona que el proveedor debe comprometerse a cumplir los niveles de servicio vigentes o los que Osinergmin implemente durante el contrato, eso deja abierto la oportunidad a solicitar nuevos SLA que no necesariamente estén dentro del alcance inicial, lo cual puede afectar a la operación del servicio al necesitar una revisión de la capacidad.

Aclarar

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** G. ALCANCE **Página:** 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma de que ser necesario algún ajuste en los SLA estos se darán de mutuo acuerdo entre el contratista y 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 610

Consulta/Observación:

El punto 12 hace mención que se debe considerar la renovación tecnológica como parte del servicio ¿ Existe alguna frecuencia de implementación de esta renovación tecnológica?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G. ALCANCE Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se cuenta con esta información, pero también se aclara que no hay ninguna frecuencia.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 611

Consulta/Observación:

Se indica recibir llamadas y correo ¿El buzón de correo con su licencia es otorgada por Osinergmin? Entendemos que debe ser del dominio de la empresa cliente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.2. Literal: ALCANCE Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que solo la licencia del Buzón de Correo de Mesadeayuda@osinergmin.gob.pe será proporcionado 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 612

Consulta/Observación:

Se indica:¿Realizar labores respecto a la gestión, configuración y creación de solicitudes de acceso a la red (Uso de Sistema de Seguridad o Directorio Activo de Osinergmin).

Consulta:

¿El punto hace referencia al desbloqueo o reseteo de cuentas en AD y Sistema de Seguridad? ¿O tambien involucra el alta, modificación o baja de los usuarios?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.2.4 Literal: G.2.4 Página: 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, este párrafo no hace referencia a lo indicado por el participante.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 613

Consulta/Observación:

Se indica "Todos los incidentes, problemas y/o requerimientos reportados tienen que ser gestionados el mismo día en que fueron reportados"

Consulta:

¿ Los mismos tiempos se deben manejar para la atención de requerimientos? Teniendo en cuenta que estos no tienen la misma prioridad y su naturaleza es que son programables.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.4.2 Literal: G.4.2 Página: 36

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aceptará también Los mismos tiempos para la atención de requerimientos, pero en la etapa Pre-Operativa del servicio en coordinación entre el contratista y el Osinergmin se pueden ajustar.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 614

Consulta/Observación:

¿Tendremos el volumen de usuarios en relación a la ubicación de sus oficinas?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.4 Literal: G.4 Página: 34

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 615

Consulta/Observación:

¿Tendremos el volumen de llamadas recibidas en la central actual?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: G.4 Literal: G.4 Página: 34

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en el Literal g.4 se presenta información de volumetría del servicio para que lo tengan como información complementaria.

- Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales.
- Promedio Mensual de Cantidad de Tickets: 4350.
- El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 49 100 (Incidentes = 15 050 + Requerimientos = 34 050).
- El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:
 - Teléfono = 13 500
 - Correo = 32 685
 - Monitoreo = 2900
 - App Móvil = 10
 - Web = 15

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 616

Consulta/Observación:

Cuanto mobiliario se requiere? (sillas, mesas, armarios, etc)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: a.2. DE LA Literal: a.2. DE LA Página: 80

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el Anexo C están las características y cantidades mínimas del equipamiento de procesamiento de datos y oficina.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 617

Consulta/Observación:

En las bases hablan de 2 sedes, Magdalena y Miraflores, indicar si el mobiliario sera para ambas sedes

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: a.2. DE LA Literal: a.2. DE LA Página: 80

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el Anexo C están las características y cantidades mínimas del equipamiento de procesamiento de datos y oficina, se confirma que el mobiliario será para ambas Sedes.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 618

Consulta/Observación:

La oficina Guardia Civil Surquillo se encuentra a 5.5 km indicar si requieren implementar otro side, ya que las bases indican como minimo contrato de alquiler, esto de ser el caso buscar un cowork

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: a.2. DE LA Literal: a.2. DE LA Página: 80

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.

Se modifica la distancia y se aclara que la ubicación del local ofrecido por el contratista este en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

A.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Requisitos:

El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial, según lo indicado en el literal G.

Este espacio debe estar ubicado en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 619

Consulta/Observación:

Sobre la migración, favor dar alcance de tiempos, fechas, equipos y localidades/sedes a migrar

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.9. MIGRA Literal: g.9. MIGRA Página: 37

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Estas actividades se dan en la etapa Operativa del Servicio y se gestionara con ticket's como requerimientos al 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 620

Consulta/Observación:

"Se indica ""Si la migración de los equipos es realizada para las oficinas regionales, la instalación y configuración del equipo es realizado por el soporte de atenciones en provincias

Consulta:

Favor indicar el alcance, y cantidades para la migración en Provincias. Se requiere esa información para estimar el esfuerzo y costo"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.9. MIGRA Literal: g.9. MIGRA Página: 37

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del servicio, debido a que se tendrá el informe final del actual 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 621

Consulta/Observación:

Favor confirmar que las migraciones, se realizarán con el mismo personal de Soporte On site, al menos en Lima porque se entiende que para Provincias será a demanda.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.9. MIGRA Literal: g.9. MIGRA Página: 37

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma que se aceptara también que las migraciones, se realizarán con el mismo personal de Soporte On site, al menos en Lima porque se entiende que para Provincias será a demanda.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 622

Consulta/Observación:

"Se indica ""El Contratista deberá realizar atenciones programadas en horarios dentro o fuera del horario de atención.""

Consulta:

Favor indicar la estadística en días y horas al mes, esto con el objetivo de estimar lo que significa atender fuera de horario de oficina"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.11. APOY Literal: g.11. APOY Página: 38

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del servicio, debido a que se tendrá el informe final del actual 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 623

Consulta/Observación:

"Se indica ""Soporte en Sitio o remoto (Mínimo 02 persona) en sede Magdalena y propenso a salir a las Sedes Lima.""

Consulta:

Esto significa que habrá personal Osinergmin en estos horarios?, favor confirmar la estadística e informar como es que Osinergmin ha establecido la derivación al Soporte? a un teléfono celular de técnico del turno?"

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: g.15. HORA Literal: g.15. HORA Página: 62

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el horario del servicio está definido en el literal g.14. HORARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO y en el literal g.15. HORARIO DE ATENCIÓN.
Todas las coordinaciones se realizarán con el Jefe del proyecto de Mesa de ayuda o el designado según lo establecido 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 624

Consulta/Observación:

Favor explicar el cuadro ubicado en página 66

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: M. ENTREGA Literal: M. ENTREGA Página: 66

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que es la información de las fechas de entrega de los entregables de la etapa 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 625

Consulta/Observación:

Favor confirmar que Osinergmin tiene un formato para los Entregables mensuales

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: M. ENTREGA Literal: M. ENTREGA Página: 66

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en el Literal M. Entregables se encuentra el contenido de cada entregable, por lo que El Contratista definirá la estructura de su informe en base a lo 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 626

Consulta/Observación:

Favor confirmar si el importe solicitado se podrá para acreditar la experiencia es posible montar un consorcio con la empresa matriz del grupo (externa)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: D. DE LA E Literal: D. DE LA E Página: 85

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que según lo indicado en el ítem B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, se permite el consorcio, además se indica:

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Finalmente en la Acreditación esta claramente detallado como deben presentar esta experiencia cuando son consorcio.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20556806986	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	FRACTALIA PERU SOCIEDAD ANONIMA	Hora de envío :	22:33:08

Consulta: Nro. 627

Consulta/Observación:

Respecto a la consulta anterior (montar consorcio con la empresa matriz del grupo (externa)) confirmar que sería viable que este consorcio subcontratase actividad a la empresa local que formaría parte del mismo.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: D. DE LA E Literal: D. DE LA E Página: 85

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en la Acreditación esta claramente definido como deben presentar la documentación para la Experiencia del Postor en la especialidad cuando son consorcio.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:44:19

Consulta: Nro. 628

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que se considerará válido que el postor acredite experiencia en la prestación de servicios de monitoreo y soporte remoto, el cual resulta ser un servicio similar al objeto de la contratación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 94

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también para la experiencia de la especialidad el servicio de monitoreo y soporte remoto

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

- (i)
- Servicio de Monitoreo y Soporte Remoto
- (i)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:03:07

Observación: Nro. 629

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a las otras penalidades, observamos que la Entidad estaría considerando penalizar al contratista cuando este exceda la rotación o cambio de personal mayor a 7 personas al año; al respecto es importante mencionar no solo la penalidad excesiva que se podría al contratista por exceder el número máximo de cambios al año, sino que no se estaría considerando lo que ocurre en el mercado del servicio de mesa de ayuda, en donde existe constantemente cambios de personal, debido a los perfiles mínimos que se piden en las bases.

Siendo así, y con la finalidad de aterrizar el requerimiento a la demanda del mercado, solicitamos a la Entidad considerar que solo se penalizará al contratista siempre que se utilice la siguiente forma de medición mensual: personas salientes/número de personas del servicio.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** O.1 **Página:** 68

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 162 y 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida.

Se mantiene lo indicado para la penalidad relacionada a rotación de personal, esto debido a que para los servicios de mesa de ayuda la rotación de su personal impacta en el servicio y sobre todo en la calidad de atención al servicio e impacta en los SLA.

Es importante indicar que para la aplicación de una penalidad, Osinergmin informará por escrito al Contratista, el mismo que tendrá un período de ocho (8) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por Osinergmin se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:03:07

Observación: Nro. 630

Consulta/Observación:

Con la finalidad de que la Entidad no contravenga el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, determinando penalidades excesivas solicitamos a la Entidad corregir todos aquellos extremos en donde la Entidad esté estableciendo formas de cálculo de penalidad de la siguiente manera ¿por cada persona por día¿ y en su reemplazo establezca que se penalizará solo ¿por día¿.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** O **Página:** 68

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no Acogida.

Se mantiene lo indicado en las penalidades del literal O. esto debido a que todo lo indicado en este literal impacta en el servicio, calidad de atención y en los SLA.

Es importante indicar que para la aplicación de una penalidad, Osinergmin informará por escrito al Contratista, el mismo que tendrá un período de ocho (8) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por Osinergmin se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:43:29

Observación: Nro. 631

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad reducir la forma de cálculo sobre la penalidad referida a la presentación de información inexacta a 1 UIT por cada ocurrencia; ello con la finalidad de no establecer penalidades excesivas e irrisorias.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** O.9 **Página:** 68

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.

La presentación de información inexacta conlleva a toma de decisiones erróneas, pérdida de credibilidad y confianza, en caso de auditorías puede llevar a consecuencias legales y comprometer al personal de 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:44:57

Consulta: Nro. 632

Consulta/Observación:

Solicitamos eliminar las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, irracionales e incongruentes y no resultan proporcionales con el objeto de la contratación. En ese sentido, considerando lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar las penalidades indicadas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: ☐ Página: 68

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se Confirma.

Se mantiene lo indicado en las penalidades del literal O. esto debido a que todo lo indicado en este literal impacta en el servicio, calidad de atención y en los SLA.

Es importante indicar que para la aplicación de una penalidad, Osinergmin informará por escrito al Contratista, el mismo que tendrá un período de ocho (8) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por Osinergmin se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:52:56

Observación: Nro. 633

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad reformular la forma de cálculo materia de observación, de tal manera que se penalice al contratista cuando este no llegue como mínimo al 90% de los niveles de atención.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** O.15 **Página:** 69

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.
Se mantiene la penalidad materia de la observación y su respectivo calculo, ya que este tipo de incidentes impacta en la calidad, tiempos y esfuerzo de los especialistas del Nivel III.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:52:56

Observación: Nro. 634

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad reformular la forma de cálculo materia de observación, de tal manera que se penalice al contratista cuando este no cumpla como mínimo con registrar el 90% de los incidentes, problemas y requerimientos en el sistema de tickets.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** O.16 **Página:** 69

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.

Se mantiene la penalidad materia de la observación y su respectivo calculo, ya que este tipo de incidentes impacta en las métricas, seguimiento y control de incidentes, problemas y requerimientos, problemas en la medición del rendimiento, comunicación y cumplimientos de los SLA 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:55:53

Consulta: Nro. 635

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que para efectos de aterrizar el requerimiento a la práctica en el mercado, se penalizará al contratista cuando este no acredite obtener como mínimo el 90% del muestreo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: O.18 Página: 69

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se mantiene lo solicitado en las bases; esta penalidad tiene como objetivo de evitar un deficiente control de los activos que son propiedad del estado, pérdida de equipos, dificultades para establecer los mantenimientos, observaciones de auditoría y cumplimiento e impacto para la toma de decisiones para renovación tecnológica.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 636

Consulta/Observación:

Se indica:
"El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro del contrato. Asimismo, se debe considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados."

Sírvase precisar cuáles serán las responsabilidades del Contratista en las renovaciones de equipos y los reemplazos que se ejecutarán a lo largo del proyecto, y si estas actividades también involucrarán:
- Los trabajos de instalación, migración de información y configuración.
- El traslado de los equipos entre sedes.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: G Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que las responsabilidades del contratista son los trabajos de instalación, migración y configuración de los equipos.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 637

Consulta/Observación:

Se indica:
"El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 25 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal)).

Sírvanse confirmar, si los enlaces a considerar entre el local del proveedor y de Osinergmin deberán ser redundantes

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se aceptara también que los enlaces entre el contratista y el Osinergmin puedan ser redundantes

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 638

Consulta/Observación:

Se indica:
"Osinergmin podrá proporcionar ambientes destinados para el soporte en sitio Nivel II en las sedes de Lima, la implementación del ambiente asignado para este servicio será aprobada por el área encargada de Osinergmin e implementada por el Contratista.
El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación entre el local del Contratista y Osinergmin, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA's)."

Sírvase indicar cuáles serán los implementos que contará el ambiente que proveerá Osinergmin, como por ejemplo: mesas, sillas, gabinetes, adecuaciones de puntos red/eléctricos, etc., o será el Contratista quien deberá de proveer todo lo necesario para que estos ambientes puedan operar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5 Página: 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los ambientes serán implementados por el Contratista el cual incluye el mobiliario, puntos de red y eléctricos de ser necesarios.
En las bases se indica claramente que : "Osinergmin podrá proporcionar ambientes destinados para el soporte en sitio Nivel II en las sedes de Lima, la implementación del ambiente asignado para este servicio será Aprobada por el área encargada de Osinergmin e implementada por el 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 639

Consulta/Observación:

Se indica:
"Osinergmin podrá proporcionar ambientes destinados para el soporte en sitio Nivel II en las sedes de Lima, la implementación del ambiente asignado para este servicio será aprobada por el área encargada de Osinergmin e implementada por el Contratista."

Sírvanse precisar si las sedes que indican son las siguientes:
- Sede Central - Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar
- Sede Miraflores - Av. Jorge Chávez 154, Miraflores

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5 Página: 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma parcialmente lo indicado por el participante adicionalmente a las dos sedes indicadas, si existe la necesidad de trasladar un algún técnico N II a otra Sede en Lima, este ambiente será implementado por el contratista con el mismo mobiliario solicitado en las bases.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 640

Consulta/Observación:

Se indica:
"El personal de soporte en sitio podrá ser trasladado a las diferentes sedes de Lima previa coordinación con el Contratista sin costo alguno para la Entidad."

Sírvase indicar cual es la frecuencia de estos cambios, para considerar los costos de traslados del personal técnico.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.5 Página: 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el 2023 hubo un traslado por día promedio en las Sedes Lima.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 641

Consulta/Observación:

Se indica:
"Osinergmin proporcionará un espacio físico para que el Contratista almacene los equipos de tránsito y de backup (tiene un máximo de 4 x 4 m2 de acuerdo al espacio entregado por Osinergmin), la responsabilidad del almacenamiento y la correcta administración recae sobre el Contratista."

Sírvanse indicar si estos ambientes cuentan con gabinetes para el almacenamiento de equipos de cómputo, y si adicionalmente estos gabinetes cuentan con llaves para una mejor seguridad. Lo mencionado obedece a la posibilidad de tener que considerar tareas de adecuación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 30

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que estos ambientes no cuentan con gabinetes para el almacenamiento de equipos de cómputo.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 642

Consulta/Observación:

Se indica:

"El Contratista deberá realizar un inventario inicial de hardware y software considerando la cantidad y tipos de equipos que forman parte de la cobertura del servicio en la etapa pre-operativa de tal modo que la operación comience con la validación del inventario entregado por Osinergmin..."

Sírvanse confirmar si es necesario ejecutar el inventario de todos los equipos (en todas las sedes) al inicio del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.6 Página: 31

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se Confirma que es necesario ejecutar el inventario de todos los equipos (en todas las sedes) al inicio del servicio, esta actividad se realizara en coordinación con 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 643

Consulta/Observación:

Se indica:
"De haber algún traslado de una sede regional, desconcentrada y en Lima, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad."

Sírvanse precisar cual es el porcentaje de ocurrencias que implicaron un traslado en los últimos años.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.7 Página: 32

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esta información será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 644

Consulta/Observación:

Se indica:
"Si Osinergmin dentro de su plan de crecimiento implementara una nueva sede, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad."

Sírvanse indicar qué participación tendría el proveedor en la implementación de esta nueva sede, y si sería necesario trasladar a un técnico para ejecutar las configuraciones en los equipos de cómputo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.7 Página: 32

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el traslado de un especialista de Mesa de Ayuda es para la gestión del correcto funcionamiento de los puntos de red, UPS y equipos de computo e impresión en la Sede.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 645

Consulta/Observación:

Se indica:
"Este servicio deberá ser realizado por personal diferente a los asignados en las labores de Mesa de Ayuda y soporte en sitio o remoto y ésta se dará en medida que nazca la necesidad."

Sírvanse indicar cual es el histórico de las atenciones y traslados a las Oficinas Descentralizadas en los últimos años.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.9 Página: 33

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 646

Consulta/Observación:

Se indica:
"El Contratista debido a las compras de equipos que realice Osinergmin durante la duración del contrato deberá encargarse del proceso de la migración de equipos o gestión de estas actividades según sea el caso."

Sírvanse indicar cuales son las proyecciones que tiene la entidad respecto a la renovación/cambio de equipos de cómputo: laptop, desktop o Workstation, en los próximos 3 años.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.9 Página: 37

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que esta información será entregado en la etapa pre operativa del servicio al contratista, esto debido a que la documentación final actualizada, será entregada por el actual contratista al finalizar 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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Observación: Nro. 647

Consulta/Observación:

Se indica:
"los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el Contratista. Se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados.¿

Entre los procesos allí mencionados se encuentra la "Gestión de la Disponibilidad" y "Gestión de la Capacidad", cuyo alcance y funcionalidad NO ESTAN ESPECIFICADOS en el literal g.13 (a diferencia de todos los demás procesos), sin embargo, OSINERGMIN pide que sean actualizados e ingresados en la nueva herramienta, sin indicar su alcance, su funcionalidad, y sin indicar como están configurados en la actual herramienta.

Es así, que solicitamos se desestime los procesos "Gestión de la Disponibilidad" y "Gestión de la Capacidad" en las bases, pues la Entidad no ha proporcionado información clara para cumplir con la implementación de los mismos.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.3 **Página:** 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 2. Principios que rigen las contrataciones (Transparencia)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.2.3 Procesos de Gestión:
(¿)
El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Observación: Nro. 648

Consulta/Observación:

Se indica:

"Los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el Contratista. Se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados."

Entre los procesos allí mencionados se encuentra la "Gestión de la Disponibilidad" y "Gestión de la Capacidad", cuyo alcance y funcionalidad NO ESTAN ESPECIFICADOS en el literal g.13 (a diferencia de todos los demás procesos), sin embargo, OSINERGMIN pide que sean actualizados e ingresados en la nueva herramienta, sin indicar su alcance, su funcionalidad, y sin indicar como están configurados en la actual herramienta.

El único potencial postor que podría hacerlo es el actual proveedor del servicio pues tiene acceso a toda esta información, esta es una clara ventaja respecto a otros potenciales postres que no tienen acceso a esta información y que tendrán que asumir muchas consideraciones y supuestos.

Es así, que solicitamos se desestime los procesos "Gestión de la Disponibilidad" y "Gestión de la Capacidad" en las bases, pues la Entidad no ha proporcionado información clara para cumplir con la implementación de los mismos.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.3 **Página:** 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 2. Principios que rigen las contrataciones (Transparencia)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente acogida.

Se confirma que no se debe considerar para el alcance de la implementación de la nueva herramienta los procesos de Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.

Es importante indicar que la documentación de los procesos será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa del servicio para su actualización y aplicación para la operación del servicio.

Finalmente en la indagación de mercado hay varias cotizaciones que aceptaron los términos de referencia con lo cual hay pluralidad de postores.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Observación: Nro. 649

Consulta/Observación:

En el literal g.2.3 se indica que ¿El Contratista deberá diseñar, documentar, implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Calidad¿¿, sin embargo, se puede verificar en Wikipedia, en la página oficial de PinkVerify y otras fuentes oficiales de dominio público que la ¿Gestión de la Calidad¿ no es un proceso ITIL, por lo que solicitamos retirar la ¿Gestión de Calidad¿ como proceso ITIL.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 2. Principios que rigen las contrataciones (Transparencia)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación acogida.

Se retira la Gestión de Calidad como proceso ITIL, pero se deberá considerar un proceso de gestión de calidad documentado para el desarrollo de la operación del servicio, el cual esta descrito en el literal g.13.19.4 Gestion de Calidad del Servicio

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.2.3 Procesos de Gestión:

(¿)

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 650

Consulta/Observación:

En el literal g.2.4 se indica que ¿El Contratista deberá estar en capacidad de elaborar procedimientos ante incidentes de seguridad de información, cuyo alcance será definido en conjunto entre el Contratista y Osinergmin, la implementación y atención de dichos procedimientos será aprobada en conjunto entre ambas partes.¿

Entendiendo que los incidentes de seguridad tendrán un procedimiento diferente a la atención de tickets convencionales/tradicionales, sirvanse confirmar que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista deberá tener la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente, precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aceptara también que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista tenga la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.2.4. Centro de Atención (Nivel I)

(¿)

Se aceptara también que el aplicativo de Mesa de Ayuda que provea el Contratista tenga la capacidad de gestionar y administrar distintos flujos de procesos de manera completamente independiente precisamente para la guardar la confidencialidad de la información de los tickets de seguridad y no hacerlo a través de segmentación dinámica.

(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 651

Consulta/Observación:

En este literal se indica que:

¿Configuración de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, para la implementación de nuevos procesos que se definan y aprueben en conjunto entre Osinergmin y el Contratista.¿

¿El Contratista realizará cambios en la herramienta del servicio a solicitud de Osinergmin sin costo alguno para la Entidad (dashboard, flujos, formatos, nuevos procesos, alertas, escalamientos, aspectos relacionados al portal, entre otros).¿

Con respecto al desarrollo e implementación de nuevos flujos y procesos, sírvanse confirmar que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda debe tener precisamente la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4 Página: 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda pueda tener la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.2.4. Centro de Atención (Nivel I)

(¿)

Se aceptara también que la herramienta propuesta para el servicio de Mesa de Ayuda pueda tener la capacidad de modelar distintos flujos de procesos de acuerdo a las necesidades de la Institución y que no sea la Institución la que se deba adecuar a flujos predefinidos, predeterminados o fijos que provea la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta.

(...)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Observación: Nro. 652

Consulta/Observación:

En el literal g.2.5. Soporte en Sitio o remoto (Nivel II), se indica que ¿El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.¿

Pero en el mismo literal también se indica que ¿Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias¿

Encontramos que no existe coherencia entre la aplicación de las buenas prácticas de ITIL y la comunicación oral a los técnicos de campo, a menos que los técnicos de campo lleguen a atender los usuarios con una orden de servicio generada por la herramienta de Mesa de Ayuda y actualicen el estado del servicio en el aplicativo móvil de la misma herramienta.

En este orden de ideas, solicitamos se sirvan precisar de que manera se procederá y se hará seguimiento a la atención de los usuarios por parte de los técnicos de campo del Contratista.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.2.5 **Página:** 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 2. Principios que rigen las contrataciones (Transparencia)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.

Se aclara que para los casos que los técnicos nivel II tengan que atender algún requerimiento de manera Oral, ellos deberán registra el ticket a través del dispositivo móvil asignado a cada especialista.

Las bases indican:

"Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución."

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 653

Consulta/Observación:

El objeto de convocatoria es la Contratación del servicio de Mesa de Ayuda donde el principal componente informático es, precisamente, la herramienta de Mesa de Ayuda, sin embargo, en el numeral 3.2 ¿Requisitos de Calificación¿, literal A.1 Equipamiento Estratégico, se indica que el postor debe presentar ¿Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.¿ y entre el equipamiento estratégico no figura la herramienta de Mesa de Ayuda, lo cual no guarda coherencia con el objeto de la convocatoria.

De acuerdo a lo anterior, sírvanse confirmar que en la calificación del Equipamiento Estratégico, el postor también debe presentar documentación que acreditar fehacientemente que está autorizado por el fabricante de la herramienta de Mesa de Ayuda a comercializar sus soluciones de Gestión de Dispositivos de TI, Mesa de Ayuda/Mesa de Servicios y servicio de campo que son necesarios para la atención del servicio que Osinergmin va a contratar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.1 Página: 90

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida

La inclusión del requisito de calificación "Equipamiento Estratégico" es las bases es facultativo a decisión de la Entidad, por lo cual, la Entidad como conocedor de sus necesidades, tiene la potestad de determinar qué equipos o software tiene la condición de estratégico para la ejecución de la prestación. Asimismo, el objeto de la convocatoria es la Contratación del Servicio de Mesa de Ayuda y no del software o herramienta de mesa de Ayuda, por tal motivo, no se incluirá como equipamiento estratégico para este servicio.

Pero se aclara que a los cinco días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa, el Contratista mediante carta del fabricante, deberá acreditar que está autorizado a comercializar su herramienta ITSM (Mesa de Ayuda).

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.13. HERRAMIENTAS DEL SERVICIO

El Servicio deberá contar con las siguientes herramientas:

g.13.1. Arquitectura y Administración

(¿)

- A los cinco días calendarios de iniciada la etapa Pre-Operativa, el Contratista mediante carta del fabricante, deberá acreditar que está autorizado a comercializar su herramienta ITSM (Mesa de Ayuda).

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 654

Consulta/Observación:

Se indica que ¿La herramienta debe requerir la instalación de agentes de software en los dispositivos que se van a descubrir. ¿

Al respecto, sírvanse confirmar que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software debe ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.13.6 Página: 44

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptara también que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software puede ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.13.6. Descubrimiento automático
(¿)

- Se aceptara también que el agente que se instalará en el disco duro de los dispositivos de TI para el descubrimiento automático, control remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software puede ser persistente, es decir, no podrá ser dañarlo, borrarlo, desinstalarlo y/o modificarlo por el usuario.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 655

Consulta/Observación:

En las bases se indica que:

g.2.4.3

Atención de Servicios Generales

9.13.19

Implementar el software de acuerdo con las necesidades de Osinergmin, la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y el servicio de Área de Seguridad (ASAM).

g.13.19.7

Proceso de Gestión de Servicios Generales

g.13.19.8

¿La implementación no deberá afectar el normal desenvolvimiento de los servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (Mesa de Ayuda, Ingeniería y Servicios Generales). Se debe implementar un panel de control con los indicadores del Servicio la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y los servicios generales. Alrededor de 20 indicadores como máximo.¿

Luego, identificamos claramente que son 4 servicios de mesa que se van a implementar: Mesa de Ayuda de TI, Ingeniería, Seguridad y Servicios generales.

Para que la implementación y operación de estos 4 servicios no se vean afectados por el mal funcionamiento de alguno de ellos (por borrado de un SLA, cambios de calendario o errores en la configuración en general), sírvanse confirmar que estos servicios deben ser configurados y deben operar de manera independiente a nivel de configuración, flujos, accesos, seguridad y administración, de manera que la eventual caída de uno de ellos no afecte el servicio completo, asimismo, sírvanse confirmar que no se permitirá que estas 4 mesas estén en una misma instancia compartiendo información y acceso entre todos los operadores de mesa sin limitación ni control de seguridad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.4.3 Página: 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que estos proyectos son independientes, y el presente procedimiento busca la contratación de un servicio de Mesa de ayuda que será el único punto de contacto para los usuarios para atender sus necesidades y esta herramienta generara los Ticket de atención a los demás proyectos y estos lo manejaran de manera independiente con sus propios acuerdos de nivel de servicio, personal y herramientas y que no afectaran el servicio de Mesa de Ayuda del presente procedimiento.

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Observación: Nro. 656

Consulta/Observación:

En las bases se indica:

g.13.12. Accesos e Interfaz

¿La solución deberá soportar el archivado de información El archivo debe poder ser en-línea (en la base de datos) o exportable para reducir tamaño de la BD.¿

El archivado de información para optimizar espacios y la reducción del tamaño de la BD es para que el servicio sea mas eficiente, sin embargo la Entidad ya ha definido niveles de servicio que el contratista debe cumplir reduciendo o no los espacios en disco y/o BD, luego, esta característica técnica no es propia del alcance del servicio propiamente dicho.

De acuerdo a lo anterior solicitamos se desestime esta característica técnica y se incluya que el Contratista es responsable de optimizar los espacios en disco y tamaño de la BD para que mantenga los niveles de servicio comprometidos.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** g.13.12 **Página:** 54

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 2. Principios que rigen las contrataciones (Transparencia)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación parcialmente acogida.

Se mantiene lo solicitado en las bases, pero se aceptara también el Contratista sea responsable de optimizar los espacios en disco y tamaño de la BD para que mantenga los niveles de servicio comprometidos.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

g.13.12. Accesos e Interfaz

(¿)

- Se aceptara también el Contratista sea responsable de optimizar los espacios en disco y tamaño de la BD para que mantenga los niveles de servicio comprometidos.

(..)

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Consulta: Nro. 657

Consulta/Observación:

El Centro de Atención deberá funcionar en el local del Contratista (que deberá contar con UPS para todos los equipos del Servicio y Grupo Electrónico para el local); para este fin, El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 25 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal). Osinergmin dotará la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre Osinergmin y el Contratista será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario).

Sírvanse confirmar que el ambiente del centro de atención al usuario es diferente al requerido como ambiente para la infraestructura estratégica

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: g.2.3 Página: 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara lo siguiente:

El Centro de Atención deberá funcionar en el local del Contratista (que deberá contar con UPS para todos los equipos del Servicio y Grupo Electrónico para el local); para este fin, El Contratista implementará, a costo propio y este ambiente es diferente a los ambientes que asignara Osinergmin en las Sedes Magdalena y Miraflores, pero es importante indicar que el equipamiento estratégico será para el personal que estará distribuido en estas sede

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-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Observación: Nro. 658

Consulta/Observación:

Se indica:
"Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia)."

Con la finalidad de brindar mayor participación a diversos postores sírvanse confirmar que se aceptará ampliar la distancia a 10 Km del Local del contratista hacia la sede de Osinergmin de Magdalena.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** a.2 **Página:** 80

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 2. Principios que rigen las contrataciones (Transparencia)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Se modifica la distancia y se aclara que la ubicación del local ofrecido por el contratista este en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

A.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Requisitos:
El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial, según lo indicado en el literal G.
Este espacio debe estar ubicado en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20511522987	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	WORLDSYS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	23:57:29

Observación: Nro. 659

Consulta/Observación:

Se indica:
"Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia)."

Considerando que Osinergmin cuenta con dos sedes en la ciudad de Lima ubicadas en distritos diferentes, sírvanse confirmar que la medición de la distancia de 5 Km del Local del contratista puede ser considerada tomando como referencia la direcciones de la oficina de Magdalena o la dirección de la oficina de Miraflores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** a.2 **Página:** 80

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 2. Principios que rigen las contrataciones (Transparencia)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación Acogida.
Se modifica la distancia y se aclara que la ubicación del local ofrecido por el contratista este en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

A.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Requisitos:
El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial, según lo indicado en el literal G.
Este espacio debe estar ubicado en Lima Metropolitana o en la provincia Constitucional del Callao.

Entidad convocante : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Nomenclatura : CP-SM-15-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	20/06/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:58:35

Observación: Nro. 660

Consulta/Observación:

Para efectos de no establecer penalidades excesivas e irrisorias, solicitamos a la Entidad confirmar que la forma de cálculo a aplicar en la presente otra penalidad materia de observación no se realizará en función a cada ocurrencia, sino a los porcentajes mínimos de generación de tickets.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** O.19 **Página:** 69

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

Observación no acogida.
Se mantiene la penalidad materia de la observación, esto debido a que la generación de ticket es muy importante para los procesos de la Gestion del Servicio de Mesa de Ayuda.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
null