

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Por favor indicar el part number de las licencias de en la central telefónica de Osinergmin Cisco CUCM versión 12, las cuales se necesitan para registrar teléfonos nuevos

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que de acuerdo a lo solicitado en el Anexo C, se deberá considerar licencias NU On-Premises Calling Enhanced (A-FLEX-NUPL-E).

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Los 58 Auriculares o Headphones son para los Teléfonos Cisco o para la plataforma de Contact Center del proveedor.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los 58 Auriculares o Headphones son para las 38 para las posiciones señaladas en el numeral 7.3 y 20 para entrenamiento. Asimismo, los telefonos Cisco deben contar con sus respectivos auriculares y Headset binaurales.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Los Treinta y ocho (38) adaptadores de USB son para los teléfonos Cisco o para la plataforma de contact center del proveedor.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los 38 Adaptadores de USB son para las 38 para las posiciones señaladas en el numeral 7.3. y no para los teléfonos Cisco.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Veinte (20) cables para auricular QD para entrenamiento tipo ¿Y¿ son para los Telefonos Cisco o para los headsets que use el proveedor

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los Veinte (20) cables para auricular QD para entrenamiento tipo ¿Y¿ son para las posiciones que se encuentran en entrenamiento y no para los teléfonos Cisco.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Las Licencias de Windows CAL. Se va a requerir que las PCs trabajen en el dominio de Osinergmin? Son licencias por dispositivo o usuario. En caso de que los equipos estén en el dominio del proveedor, como se pueden instalar Licencias a nombre de Osinergmin?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las PCs trabajarán en el dominio de Osinergmin y las licencias Core CAL deberán ser por usuario y estar 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Los IPS pueden ser parte del Firewall UTM que se use?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los módulos IPS, podrán ser parte del Firewall UTM.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Para conexiones de MPLS entre Osinergmin y el proveedor en el extremo de Osinergmin, el proveedor deberá instalar un firewall o se usará el de Osinergmin .

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el Contratista deberá instalar un Firewall en cada extremo del enlace MPLS.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Cual es la necesidad de tener un IPS en cada extremo?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que contar con equipos de seguridad IPS en cada extremo, tienen como necesidad principal fortalecer la seguridad informática de la organización, protegiendo contra ataques y amenazas que podrían comprometer la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Las llamadas al 219-3410 se derivaran a la Central de Contratista por un SIP Trunk interno? O Se realizará por una transferencia externa.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que las llamadas ingresantes al 219-3410 serán derivadas a la Central del Contratista a traves de un SIP TRUNK interno.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Las llamadas al 0800-41800 y 1840 se transferirán a las líneas del contratista. En este caso es probable que se pierda el número de origen del cliente que llama. Indicar porque no se realizará por el SIP Trunk que se planea implementar entre las centrales telefónicas de ambos.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge.

OBSERVACIÓN ACOGIDA

Con relación a la presente observación esta es acogida. Se precisa que las llamadas al 0800-41800 y al 1840 serán transferidas a las líneas DID del Contratista, a fin de ser atendidas por este. Además, se aclara que el Contratista deberá garantizar mecanismos de configuración en sus DID o Central a fin de garantizar que el número origen del cliente de la llamada no se pierda.

También se aclara que a través del SIP trunk interno, entre centrales, solo serán atendidas las llamadas ingresantes al 219-3410.

Debe decir:

(...)

15.1.7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL AMBIENTE DE CALL CENTER

.....

¿ En caso de recibir una llamada al 219-3410 Osinergmin derivará a la central telefónica del Contratista, quien deberá contar con su propio sistema de IVR que debe ser del tipo enrutador y transaccional. A través del SIP trunk interno, entre centrales, solo serán atendidas las llamadas ingresantes al 219-3410.

¿ En caso de recibir una llamada al 0800-41800 y 1840, estas serán derivadas a los números primarios DID de la central telefónica del Contratista, cada uno con 38 canales como mínimo de acuerdo a la organización mínima del servicio, quien deberá contar con su propio sistema de IVR. La plataforma del Contratista deberá estar en la capacidad de identificar la cantidad de llamadas perdidas en su central telefónica. Además, el Contratista deberá garantizar mecanismos de configuración en sus DID o Central a fin de garantizar que el número origen del cliente de la llamada no se pierda.

(...)

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

Debe decir:

15.1.7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL AMBIENTE DE CALL CENTER

se modificara en base a lo descrito en el análisis (por el numero de caracteres)

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Las plataformas Multicanal de Canales Escritos (como Chat, whatsapp) debe ser la misma de la que atiende llamadas telefónicas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la plataforma multicanal para el canal telefónico y virtual puede ser la misma o distinta plataforma.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

El proveedor deberá configurar el SIP Trunk en la central Cisco de Osinermin?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el Contratista, en cordinación con la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, deberá considerar los parámetros de configuración necesarios para la correcta integración entre la Central del 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Se requiere doble cableado de datos? Es posible usar la vlan del teléfono para conectar la PC del Asesor?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el Contratista deberá proporcionar una red física y lógicamente aislada de los otros equipos de la empresa prestadora del servicio y sólo se debe conectar a la red de Osinergmin. No se acepta servicios o infraestructura compartida.

Ademas, se aclara que se requiere segmentación de VLANs de voz y datos para mejorar la eficiencia de la red. Los segmentos de red a ser configurados serán designados en coordinación con la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información. Osinergmin proporcionará en la etapa pre operativa, los segmentos de red de voz y datos que deberán ser considerados para el diseño de red de la solución en el local del Contratista.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	15:21:44

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

La plataforma de IVR y Llamadas telefónicas pueden trabajar en modalidad SaS en Cloud

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 1 Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se aceptará también modalidad SaS en Cloud de la plataforma de IVR y llamadas telefónicas del Contratista.

Además se aclara, que el Contratista deberá garantizar en todo momento mecanismos de seguridad y medios de comunicación, como enlaces adicionales que se puedan requerir para enlazar la Sede del Contratista hacia el Cloud del mismo.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Adicionalmente a lo señalado en el siguiente párrafo:

"La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago , correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones"; se precisa que se aceptará como documento que acredite la cancelación del comprobante de pago, copia del contrato por el cual el postor transfirió el derecho de cobrar el referido comprobante de pago al Banco o Fondo de Inversión, adjuntando copia de la constancia o certificado emitido por el mismo Banco o Fondo de Inversión, donde se acredite que éste logró cobrar el monto del citado comprobante de pago. Ello con la finalidad de que haya fehaciencia respecto de la prestación efectiva del servicio objeto del comprobante de pago.

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

El párrafo quedaría redactado de la siguiente manera:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago , correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. Se precisa que se aceptará como documento que acredite la cancelación del comprobante de pago, copia del contrato por el cual el postor transfirió el derecho de cobrar el referido comprobante de pago al Banco o Fondo de Inversión, adjuntando copia de la constancia o certificado emitido por el mismo Banco o Fondo de Inversión, donde se acredite que éste logró cobrar el monto del citado comprobante de pago.

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 16

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de teleoperación, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge.

OBSERVACIÓN ACOGIDA

Con respecto a la consulta hemos de indicar que si es posible considerar el servicio de centro de contacto o contact center como similares. En ese sentido, los servicios de Contact Center, Call Center, Help Desk y Mesa de Ayuda, se encuentran incluidos como parte de los servicios similares.

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

Debe decir:

16.1 EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

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

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

(¿..)

Se consideran servicios similares a los siguientes:

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

(¿..)

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge.

OBSERVACIÓN ACOGIDA

Con respecto a la consulta hemos de indicar que si es posible considerar el servicio de call center como similares. En ese sentido, los servicios de Contact Center, Call Center, Help Desk y Mesa de Ayuda, se encuentran incluidos como parte de los servicios similares.

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

Debe decir:

16.1 EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

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

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

(.)

Se consideran servicios similares a los siguientes:

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

(.)

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 19

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de telecobranzas, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de televentas, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 21

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

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 2 **Página:** 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge.

OBSERVACIÓN ACOGIDA

Con respecto a la consulta hemos de indicar que si es posible considerar el servicio de teleatención o call center como similares. En ese sentido, los servicios de Contact Center, Call Center, Help Desk y Mesa de Ayuda, se encuentran incluidos como parte de los servicios similares.

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

Debe decir:

16.1 EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

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

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

(¿..)

Se consideran servicios similares a los siguientes:

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

(¿..)

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 22

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de telecobranzas telefónica, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 23

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

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 **Página:** 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Con respecto a la consulta hemos de indicar que si es posible considerar el servicio de call center como similares. En ese sentido, los servicios de Contact Center, Call Center, Help Desk y Mesa de Ayuda, se encuentran incluidos como parte de los servicios 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 24

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de encuestas telefónicas, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 25

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de gestión inbound, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 26

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

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de envío masivo IVR, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	16:31:26

Consulta: Nro. 27

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

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de asesoría WEB, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:22:31

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

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

Por favor, indicar qué cantidad de licencias CAL Usuario se requieren.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.3 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las licencias CAL que se requieren son para las 38 PCs

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:22:31

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:
Proporcionar mayor detalle sobre la Encriptación de datos. Para estimar esfuerzos se requiere mayor información.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.8.1 Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La solución que proponga el proveedor debe proteger la integridad y confidencialidad de la información (si el caso lo amerita). El proveedor es libre de proponer el mecanismos de encriptación que cumpla con el requisito indicado (proteger la integridad y confidencialidad de la información en caso sea necesario).

SSL (Secure Sockets Layer): SSL es el protocolo de seguridad estándar utilizado para establecer una conexión segura entre un navegador web y un servidor. SSL proporciona un cifrado de extremo a extremo para los datos que se transmiten entre el cliente y el servidor, lo que garantiza que la información sensible, esté protegida contra posibles ataques de interceptación o manipulación. SSL utiliza un sistema de certificados digitales para autenticar la identidad del servidor y establecer una conexión segura. Por lo que la solución que implemente el proveedor debe estar desplegado en un servidor que tenga sus respectivos certificados digitales válidos por el tiempo que dura 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:22:31

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Backup y recuperación de desastre. El backup debe incluir tanto el texto y los adjuntos que hubo en la interacción con el ciudadano.

Por favor, aclarar a qué hace referencia este punto

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.8.1 Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge.

OBSERVACIÓN ACOGIDA

Con respecto a la consulta se precisa que el proveedor deberá tener implementado un plan de contingencia ante posibles desastres. Este plan de contingencia deberá considerar realizar un backup de la configuración, interacciones e información que se gestiona por este canal; el backup debe de considerar los archivos adjuntos que hubo durante la interacción con el ciudadano.

El plan de contingencia debe considerar realizar un restore desde los backups y garantizar nuevamente el 100% de la operatividad de este canal.

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

Debe decir:

Implementación y soporte:

(¿..)

Backup y recuperación de desastre. El backup debe incluir tanto el texto y los adjuntos que hubo en la interacción con el ciudadano. El proveedor deberá tener implementado un plan de contingencia ante posibles desastres. Este plan de contingencia deberá considerar realizar un backup de la configuración, interacciones e información que se gestiona por este canal; el backup debe de considerar los archivos adjuntos que hubo durante la interacción con el ciudadano. El plan de contingencia debe considerar realizar un restore desde los backups y garantizar nuevamente el 100% de la operatividad de este canal.

(¿..)

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:22:31

Observación: Nro. 31

Consulta/Observación:

El widget al que se hace referencia debe ser proporcionado por el cliente. El proveedor no desarrolla la imagen.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 15 **Literal:** 15.1.8.1 **Página:** 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en esta página no se hace referencia a ningun widget. Asimismo, en la página 49 se señala un avatar 3D que tenga la capacidad de mostrar animaciones (representado por la figura que Osinergmin señale), para lo cual la imagen será facilitada 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:22:31

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

¿Se podría cambiar de broker actual de Whatsapp? (Smooch)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.8.2 Página: 54

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se puede cambiar de bróker, sin embargo, deberá garantizar la continuidad de la operación del WhatsApp.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:22:31

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Sobre la gestión de videollamadas, cuántas son las posiciones que deben contar con esta funcionalidad?

¿Se puede otorgar ZOOM?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la gestión de videollamadas será realizada por los (04) Asesores telefónico virtual intérprete de lengua de señas peruana. Asimismo, las videollamadas se realizan por Zoom y/o Teams.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:22:31

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

SMS como campaña de salida. La solución debe tener esta capacidad y Osinergmin decidirá la oportunidad del uso de este mecanismo de comunicación.

Brindar mayor detalle, flujo del canal de SMS y cantidad de mensajes a enviar por mes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.8 Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el envío de SMS será masivo, tendrá numeración corta y se debe estimar un promedio de 500 SMS mensuales acumulativos de no ser utilizados durante la ejecución 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:22:31

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

¿La gestión de email se puede mantener con Outlook?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La gestión de email se puede mantener en Outlook siempre que cumpla con tener la versión HTML.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:22:31

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Se menciona el siguiente parrafo: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En relación a lo mencionado, indicar si se debe presentar los 3 ítems o solo uno para acreditar la experiencia; es decir si se presenta un contrato con su respectiva orden de servicio ya no se debe presentar la constancia de conformidad o prestación, por favor aclarar este punto.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16.1 Literal: EXPERIENCI Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se señala que la acreditación se debe realizar de la siguiente manera:

- 1era opción: Copia simple de contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación;
ó
2da opción: copia de comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	20:52:57

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Se indica: "Los beneficios sociales y otros (vacaciones, gratificaciones, CTS, asignación familiar, aguinaldos, horas extras, refrigerios, movilidad turno noche y/o madrugada) serán cubiertos por el Contratista. El Contratista deberá cumplir con la normativa laboral vigente." Confirmar si los beneficios correspondientes al régimen mype son considerados como válidos para este punto.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4 Literal: 7.4 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los beneficios sociales serán cubiertos por el Contratista y deberá cumplir con la normativa laboral vigente de acuerdo al régimen en el que se encuentra.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	20:52:57

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Se solicita que la experiencia laboral abarque a servicios privados y/o no regulados. Además, considerar los siguientes cargos:

- SUPERVISOR DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES.
- JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR TELÉFONO Y CANALES DIGITALES.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1. Literal: B.4 Página: 83

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En la experiencia solicitada se señala los temas en los que debe tener experiencia, no se restringe si es público o privado. Asimismo, se precisa que el cargo de supervisor de un centro de atención telefónica es similar al call center, dado que este es un centro de llamadas. Respecto al cargo de jefe, no se considera toda vez que lo que se requiere es un profesional que operativamente haya realizado el servicio, lo que desde la posición de Jefe o Gerente, esto no necesariamente ocurre.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	20:52:57

Consulta: Nro. 39

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de envío de SMS, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	20:52:57

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:
SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE ENVIO DE MAILING (EMAIL)?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de envío de mailing, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	20:52:57

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:
SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE LLAMADAS OUTBOUND CON IVR

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 2 Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que no es posible considerar los servicios de envío de llamadas outbound con IVR, dado que el alcance es diferente a lo requerido en el presente proceso de selección.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	22:51:30

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Se indica: "La distribución de las posiciones se realizará de acuerdo a la demanda de llamadas"

Proporcionar el histórico de demanda de llamadas recibidas y tmo por día, hora y mes. Tanto para el canal telefónico y virtual de los últimos 24 meses

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Histórico de llamadas recibidas, TMO y atenciones del canal virtual:
2022 (enero 13617, 9:49, 2691; febrero 11894, 10:13, 2205; marzo 13346, 9:55, 2309; abril 11095, 10:07, 2093; mayo 11846, 10:10, 2103; junio 10972, 9:52, 2126; julio 10080, 9:35, 1753; agosto 11436, 9:51, 1962; setiembre 11053, 9:29, 1993; octubre 10717, 9:33, 1996; noviembre 11181, 9:47, 1903 y diciembre 9850, 9:39, 1451).
2023 (enero 11043, 11:40, 1725; febrero 11826, 11:48, 1591; marzo 17383, 10:28, 2345; abril 11740, 13:09, 1778; mayo 10875, 12:35, 1913; junio 10380, 13:03, 1747; julio 9703, 12:20, 1590; agosto 10309, 11:16, 1835; setiembre 10040, 11:10, 1840; octubre 10068, 10:43, 1637; noviembre 9730, 11:17, 1478 y diciembre 8635, 12:00, 1389).

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	22:51:30

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

WhatsApp 961-777777

El número homologado de WhatsApp y tráfico de consumo por mensaje recibido y enviado será proporcionado por LA ENTIDAD

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Osinergmin cuenta con un número de WhatsApp Empresarial (961 777 777) en operación y es proporcionado 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	22:51:30

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Indicar la fórmula del nivel de servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Llamadas atendidas*100/Llamadas recibidas

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	22:51:30

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Confirmar si se puede agregar los siguientes distritos:

- San Martín de Porres.
- El Agustino.
- Cercado de lima

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.6 Literal: 7.6.1. Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es posible agregar distritos, asimismo de acuerdo al numeral 7.6.1. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El servicio se realizará en las instalaciones del Contratista y debe estar ubicado en distritos aledaños a las sedes de Osinergmin de Magdalena y/o Miraflores (Magdalena, San Miguel, Jesús María, San Isidro, San Borja, Lince, Miraflores, Surco, Barranco, Chorrillos o Surquillo).

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20602770266	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	CONTACT BPO S.A.C.	Hora de envío :	22:51:30

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Se indica: El Contratista deberá contar con una plataforma multicanal de Contac Center.
Especificar el nombre de la plataforma de contac center que vienen usando.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contratista actual utiliza las plataformas Genesys y Epiron.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Se solicita al comité de selección aclarar que el postor que obtenga la buena pro está obligado a cumplir con Los beneficios sociales y otros (vacaciones, gratificaciones, CTS, asignación familiar, aguinaldos, horas extras, refrigerios, movilidad turno noche y/o madrugada), respecto y considerando el régimen tributario al que pertenece dicho postor ya se REGIMEN GENERAL O MYPE.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los beneficios sociales serán cubiertos por el Contratista y deberá cumplir con la normativa laboral vigente de acuerdo al régimen en el que se encuentra.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

se solicita al comite de seleccón en arras de dar mayor oportunidad de participación a los postores reducir la experiencia del SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL a 01 año y aceptar experiencia en atención al publico en general.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a lo solicitado no es posible reducir el tiempo de experiencia del Supervisor del Servicio Telefónico y Virtual, toda vez que se requiere un profesional que cuente con la experiencia necesaria en la supervisión del servicio. Asimismo, dada la naturaleza del servicio no se acepta experiencia en atención al público en general, dado que se requiere experiencia en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía, gas natural, minería, hidrocarburos, transporte o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de energía y/o derechos de protección al consumidor; como supervisor, coordinador o monitor de Call Center.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

se solicita al comite de selección en arras de dar mayor oportunidad de participación a los postores respecto a la capacitación para SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL, considerar lo siguiente: Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.

Y/O Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía.

Y/O Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales.

Y/O Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía

A fin de dar mayor oportunidad a los postores toda vez que es desproporcionar que 03 profesionales cuenten con todas las capacitaciones solicitadas. Por lo cual se estaría vulnerando el principio de libre participación

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a lo solicitado no es posible reducir el número de capacitaciones, dado que la capacitación del Supervisor del Servicio Telefónico y Virtual necesariamente debe ser en todas las 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN ACEPTAR PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD, EL SERVICIO DE CONTACT CENTER YA QUE ESTA DIRECTAMENTE RELACIONADO CON Servicio de atención al cliente como canales de atención

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge.

OBSERVACIÓN ACOGIDA

Con respecto a la consulta hemos de indicar que si es posible considerar el servicio de Contac Center como similares. En ese sentido, los servicios de Contact Center, Call Center, Help Desk y Mesa de Ayuda, se encuentran incluidos como parte de los servicios similares.

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

Debe decir:

16.1 EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

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

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

(.)

Se consideran servicios similares a los siguientes:

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

(.)

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN, AMPLIAR LA EXPERIENCIA DEL MONITOR Y CAPACITADOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL, Y ACEPTAR TAMBIEN EXPERIENCIA EN ATENCIÓN A USUARIOS EN

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 73

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a lo solicitado no es posible ampliar la experiencia del Monitor y Capacitador del Servicio Telefónico y Virtual, toda vez que se requiere un profesional que cuente con la experiencia necesaria. Asimismo, dada la naturaleza del servicio no se acepta experiencia en atención a usuarios en general, dado que se requiere experiencia en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía, gas natural, minería, hidrocarburos, transporte o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de energía y/o derechos de protección al consumidor; en los canales de atención telefónica, de manera presencial o virtual, como capacitador y/o monitor de calidad en call center.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN RESPECTO A LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL NO CLAVE MONITOR Y CAPACITADOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y VIRTUAL: MODIFICAR A LO SIGUIENTE:
Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.
Y/O Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía.
Y/O Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales.
Y/O Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía
A fin de dar mayor oportunidad a los postores toda vez que es desproporcionar que 03 profesionales cuenten con todas las capacitaciones solicitadas. Por lo cual se estaría vulnerando el principio de libre participación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 73

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a lo solicitado no es posible reducir el número de capacitaciones, dado que la capacitación del Monitor y Capacitador del Servicio Telefónico y Virtual necesariamente debe ser en todas las 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN EN ARRAS DE BRINDAR MAYOR OPOTUNIDAD DE PARTICIPACIÓN A LOS POSTORES Y CONSIDERANDO LA CANTIDAD DE ASESORES TELEFONICOS VIRTUALES Y LAS CAPACIDADES BILIGUES QUE DEBEN POSEER, SE ADMITA Y SE ACEPTE LA EXPERIENCIA DEL PROFESIONAL: EXPERIENCIA MINIMA DE 01 AÑO EN ATENCIÓN A USUARIOS/CIUDADANANO Y CLIENTES EN GENERAL

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 74

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a lo solicitado no es posible ampliar la experiencia del Asesor Telefónico y Virtual, toda vez que se requiere un profesional que cuente con la experiencia necesaria. Asimismo, dada la naturaleza del servicio no se acepta experiencia en atención a usuarios en general, dado que se requiere experiencia en atención a usuarios/ciudadanos/clientes a través de atención telefónica, presencial y/o virtual, en temas de agua, energía, gas natural, minería, hidrocarburos, transporte, telecomunicaciones, regulación de servicios de energía o derechos de protección al consumidor.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

RESPECTO A LO SOLICITADO EN LA INFRAESTRUCTURA ESTRETEGIA, SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN ACLARAR SI ES NECESARIO ADJUNTAR LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ADICIONAL AL SUSTENTO DE propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida,

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: B.2 Página: 81

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge.

OBSERVACIÓN ACOGIDA

Con respecto a la consulta se aclara que no es necesario adjuntar la licencia de funcionamiento adicional a los 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. Sin embargo, si deberá contar con la licencia y autorizaciones necesarias para el respectivo funcionamiento, las mismas que deberá presentar antes del inicio del servicio, en la etapa preoperativa.

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

Debe decir:

Acreditación

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

(¿..)

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Se solicita al comité de selección modificar: en el numeral B.3.2. CAPACITACIÓN de la siguiente forma:
Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.
Y/O Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía.
Y/O Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales.
Y/O Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía
A fin de dar mayor oportunidad a los postores toda vez que es desproporcionar que 03 profesionales cuenten con todas las capacitaciones solicitadas. Por lo cual se estaría vulnerando el principio de libre participación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: B.3.2 Página: 82

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a lo solicitado no es posible reducir el número de capacitaciones, dado que la capacitación del Supervisor del Servicio Telefónico y Virtual necesariamente debe ser en todas las 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITÉ DE SELECCIÓN respecto al B.4 EXPERIENCIAI DEL PERSONAL CLAVE, reducir a 01 año la experiencia solicitada y aceptar como experiencia atención al cliente y/o usuario y/o ciudadano en general

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: B.4 Página: 83

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a lo solicitado no es posible reducir el tiempo de experiencia del Supervisor del Servicio Telefónico y Virtual, toda vez que se requiere un profesional que cuente con la experiencia necesaria en la supervisión del servicio. Asimismo, dada la naturaleza del servicio no se acepta experiencia en atención al cliente y/o usuario y/o ciudadano en general, dado que se requiere experiencia en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía, gas natural, minería, hidrocarburos, transporte o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de energía y/o derechos de protección al consumidor; como supervisor, coordinador o monitor de Call Center.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN ACEPTAR PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD, EL SERVICIO DE CONTACT CENTER YA QUE ESTA DIRECTAMENTE RELACIONADO CON Servicio de atención al cliente como canales de atención

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: C Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge.

OBSERVACIÓN ACOGIDA

Con respecto a la consulta hemos de indicar que si es posible considerar el servicio de contac center como similares. En ese sentido, los servicios de Contact Center, Call Center, Help Desk y Mesa de Ayuda, se encuentran incluidos como parte de los servicios similares.

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

Debe decir:

16.1 EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

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

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

(¿..)

Se consideran servicios similares a los siguientes:

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

(¿..)

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

se solicita al comite de selección aclarar respecto a lo solicitado:
Mejora 1: Considerar (1) persona con discapacidad que ocupe una posición adicional para el puesto de asesor, con el equipamiento correspondiente.

se solicita al comite de selección aclarar que con esta mejora se tendria 34 asesores ya que en las bases solicitan 33.
(21) Asesor telefónico virtual castellano.
(04) Asesor telefónico virtual bilingüe castellano quechua.
(04) Asesor telefónico virtual bilingüe castellano aimara.
(04) Asesor telefónico virtual intérprete de lengua de señas peruana.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: H Página: 87

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La presente consulta es considerada como una observación a las Bases, por lo que se acoge.
OBSERVACIÓN ACOGIDA
Con respecto a la consulta se aclara que esta mejora no implica el incremento de una posición adicional a la cantidad de posiciones de asesores solicitadas en las bases.

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

Debe decir:
H. MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA
Evaluación:
Mejora 1: Considerar (1) persona con discapacidad que ocupe una posición para el puesto de asesor.
(¿..)

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN, REFERENTE A SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, SE ADMITA TAMBIEN COMO ALCANCE A: la atención al cliente/ciudadano Y/O servicio de contact center y/o SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE VIA TELEFONICA Y/O VIRTUAL Y/O PRESENCIAL . YA QUE ESTOS ALCANCES TAMBIEN ESTAN RELACIONADO AL OBJETO DE LA CONVOCATORIA.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: I Página: 87

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto al alcance o campo de aplicación del certificado que considere la atención al cliente/ciudadano, hemos de indicar que el alcance puede ser del canal presencial, telefónico y/o 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 : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN ACLARAR RESPECTO A LO SOLICITADO EN LAS BASES PARA ACREDITAR LA ISO 9001: "corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación" CABE INDICAR QUE LA ISO 9001 SE OTORGA A LA DIRECCIÓN DEL DOMICILIO FISCAL DE LA EMPRESA Y/O FILIAL. SIM EMBARGO EL SERVICIO PODRIA DARSE EN UNA SEDE ADQUIRIDA O ALQUILADA RECIENTEMENTE. POR LO QUE SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN ACEPTAR QUE EN EL CERTIFICADO ISO 9001 DE LOS PROVEEDORES, ESTABLEZCA LA DIRECCIÓN DEL DOMICILIO LEGAL U OTRA SEDE. YA QUE ESTO NO IMPLICA QUE EL PROVEEDOR NO ACREDITE EL MENCIONADO FACTOR DE EVALUACIÓN Y ES MÁS EN 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN B.2 INFRAESTRUCTURA ESTRATEGICA, LOS PROVEEDORES PRESENTARAN DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTE la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: I Página: 88

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el referido certificado debe estar a nombre del postor y corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación y estar vigente a la fecha de presentación de ofertas. Se aceptará certificados que no incluyan la dirección de la nueva sede adquirida o alquilada, siempre que se acredite que se adquirió o alquiló después de la emisión del certificado.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN INDICAR QUE SE ACEPTARÁ CERTIFICACIONES ISO 9001 DE CASAS CERTIFICADORAS QUE SON MIEMBROS del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de ILAC (International Accreditation Cooperation) o del IAAC (Inter American Accreditation Cooperation).

dichas casas certificadoras que son miembros:
INACAL, UAF, UKAS, ILAC, QFS, EGAC, LMS, AMERICO QUALITY STANDARDS REGISTECH PVT. LTD, Hawk Eye Certifications Private Limited, entre otras.
favor de confirmar si son validos para la presente convocatoria las mencionadas casas certificadoras.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: I Página: 88

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el certificado oficial debe ser emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho Sistema de Gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional. Asimismo, si dichas casas certificadoras son miembros de ILAC (International Accreditation Cooperation) o del IAAC (Inter American Accreditation Cooperation), los certificados son válidos.

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

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:
se solicita al comite de selección indicar el numero de interacciones mensuales por canal de atención.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica el número de llamadas y atenciones:
Evolutivo de llamadas en el Canal telefónico (llamadas recibidas): 111,390 el 2019, 172,573 el 2020, 174,887 el 2021, 137,087 el 2022 y 131,732 el 2023.
Evolutivo de atenciones en el Canal Virtual (atenciones): 29,579 el 2019, 39,355 el 2020, 40,209 el 2021, 25,368 el 2022 y 20,868 el 2023.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

se solicita al comite de selección Indicar los tiempos medios de atención por cada canal

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Tiempo medio de atención para el 2020 fue de 10 minutos y 8 segundos, el 2021 de 11 minutos, el 2022 fue de 9 minutos con 50 segundos y el 2023 fue de 11 minutos con 47 segundos.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

se solicita al comite de selección indicar lo siguiente:
los Niveles de Servicio deseados por canal
los Niveles de Atención deseados por Cada Canal

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica que el nivel de servicio y nivel de atención deseado por canal es del 100%.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-OSINERGMIN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	26/03/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:31:09

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:
se solicita al comite de selección aclarar si habra un área minima requerida para el ambiente que se destinará para las capacitaciones solicitadas en los terminos de referencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no habrá área mínima requerida del ambiente para capacitaciones, sin embargo deberá contar con una capacidad mínima para treinta y ocho (38) personas, el mismo que deberá estar equipado con sillas, mesas, pizarra, proyector multimedia, ecran, cámara de video, audio y equipo para video conferencia de forma permanente. Así como los puntos eléctricos y de red necesaria que se requieran para el normal funcionamiento de los equipos instalados. Asimismo, deberá situarse en el mismo edificio donde se brinda el servicio.

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

null