

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código : 20507634479

Nombre o Razón social : EDENRED PERU S.A.

Fecha de envío : 07/11/2024

Hora de envío : 15:28:49

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad poder precisar que la única variable referencial es solo la cantidad de tarjetas. Por otro lado, se solicita que se coloque el monto total de la prestación.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Específico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 13

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que la unidad de medida considerada es el número de Recargas; asimismo, se especifica el monto por cada recarga, puesto que se abona la recarga por día efectivamente laborado. Como se describe en el numeral 4.1 de los Términos de Referencia de las Bases Integradas. Sin embargo si bien se maneja un plazo, también se consigna la ejecución del contrato hasta agotar el monto total del contrato.

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

NINGUNO

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	07/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	15:28:49

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad poder colocar un solo punto de entrega de tarjetas y que esta sea su sede principal (Lima).

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la sugerencia, puesto que los servidores beneficiarios se encuentran en las diferentes jefaturas zonales a nivel nacional y las direcciones de entrega se consignan en los términos de referecia de las bases integradas.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	07/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	15:28:49

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad poder modificar los requisitos de Forma de Pago, sea solo Documento de cobranza o Fcatura + Detalle de Recarga con el fin de poder agilizar el cobro.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** -    **Literal:** -    **Página:** 27

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se acoge parcialmente la observación, puesto que el cargo de recepción de las tarjetas electrónicas de cada jefatura zonal, acredita a la entidad que se cumple con dicha actividad dentro del plazo establecido, lo cual será requerido para el primer pago. En los siguientes pagos se solicitará el reporte de recargas y el documento de cobranza respectivo; solo se necesitará el cargo de recepción de la jefatura zonal del servidor que solicite reposición por pérdida o robo, en los meses posteriores.

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

Se incluirá los cambios en la Página N° 9 de los términos de referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad precisar si son dos grupos de beneficiarios de 153 cada uno, o son los mismos beneficiarios para ambos grupos. Ello ya que cada beneficiario solo puede tener 1 tarjeta de alimentos.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que son 153 beneficiarios, los cuales pertenecen al régimen laboral del D. Leg. 276, los cuales contarán con 1 tarjeta de recarga de alimentos, como se indica en el literal c) del numeral 4.1 de los Términos de Referencia de las Bases Integradas

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Precisamos que no se realizan renovaciones de tarjetas, el beneficiario es responsable de hacer uso del saldo de las tarjetas durante la vigencia de las mismas.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la frase "Para el caso de Renovación de la tarjeta electrónica se realizará en las mismas condiciones" descrita en el literal g) del numeral 4.1 de los Términos de Referencia de las Bases Integradas, hace referencia la reposición de la tarjeta que el beneficiario solicite a consecuencia de pérdida, robo u otra causal.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Solicitamos considerar que la lista con los datos de los beneficiarios a consignar en las tarjetas será enviado por la entidad en un formato Excel remitido por el contratista, ello con la finalidad de evitar distorsiones y/o perdidas en los datos de los beneficiarios.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el contratista tiene la opción de enviar su formato para consignar los datos de los servidores, como se describe en el segundo párrafo de "Condición previa", dentro del numeral 4.3.2 Plazo.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

"Solicitamos incluir que, los beneficiarios (entiéndase por beneficiarios a los titulares de la tarjeta) tendrán la posibilidad de resetear la clave PIN de la tarjeta en caso de olvido.

Este servicio consiste en generar una nueva clave para la tarjeta llamando a la central de atención del contratista y siguiendo los pasos para la verificación y seguridad del proceso, el cual garantiza la protección de datos de los beneficiarios y la seguridad de los fondos de nuestros usuarios, ello de acuerdo a La Ley 29733 Ley de Protección de Datos Personales, ya que el beneficiario es el unico autorizado para generar el reseteo a traves de nuestros centros de atencion siendo el único que tendría acceso a esta nueva clave. Adicionalmente a ello, una vez que el beneficiario reciba su nueva clave, podrá volver a generar una nueva clave en el aplicativo web para que no tenga dudas que esta clave es conocida únicamente por él.

Cabe precisar que este servicio es gratuito y en beneficio de los titulares de tarjeta, teniendo en cuenta que la mayoría de las solicitudes de reposición de tarjeta se generan por olvido de la clave PIN, en razón a ello y en aras de ofrecer un servicio de calidad en beneficio de los usuarios se solicita incluir como requisito la opción de reseteo de clave, la cual tiene como finalidad reducir costos de emisión de una nueva tarjeta y evitando una larga espera por la entrega de la reposición. Esto, en atención al principio de vigencia tecnológica que se recoge en el literal g) del artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado, en cuyo tenor precisa que: ¿Los bienes, servicios y obras deben reunir las condiciones de calidad y modernidad tecnológicas necesarias para cumplir con efectividad la finalidad pública para los que son requeridos, por un determinado y previsible tiempo de duración, con posibilidad de adecuarse, integrarse y repotenciarse si fuera el caso, con los avances científicos y tecnológicos.¿ que rige la normativa de contrataciones y, en relación al objeto del proceso convocado."

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el cambio de clave PIN, está considerado en el segundo ítem del literal i) del numeral 4.1 de los Términos de Referencia de las Bases Integradas; Asimismo, los pasos o procedimiento para este fin, es potestad del contratista. Por otro lado, se indican los medios de contacto mínimo con que deben contar para resolver consultas de saldos, realizar bloqueos y consultas en general, entre las que se encuentra el cambio de clave PIN, los cuales deben estar habilitados las 24 horas los 365 días del año para medios digitales y en horario laboral de la empresa para atención física o telefónica.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

"Con la finalidad de garantizar el correcto cumplimiento de la finalidad pública en beneficio de la Entidad, sus colaboradores y/o usuarios del servicio, solicitamos incluir en los términos de referencia que los postores deberán acreditar mediante una constancia emitida por una empresa proveedora del servicio de monitoreo de prevención de fraude que sus tarjetas no hayan presentado fraude masivo en sus operaciones (transacciones y relacionados) con sus tarjetas en los últimos 10 años. Solicitamos precisar que este documento deberá ser presentado como parte de los requisitos para la admisibilidad de la oferta en la etapa de presentación de ofertas o, en su defecto, se deberá tomar en cuenta como factor de evaluación con un puntaje de hasta 10 puntos.

Asimismo, aclaramos que dicho requerimiento es acorde al objeto de convocatoria, siendo una exigencia proporcional y razonable estando prevista en las bases estandarizadas aprobadas por el OSCE tanto para bienes como para servicios."

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el documento descrito en la consulta, no forma parte de lo requerido en los términos de referencia de las Bases Integradas; asimismo, no se puede considerar en la presentación de ofertas ni como un factor de evaluación, debido a que se estaría limitando a otro participantes; vulnerando los principios de la Ley de Contrataciones del Estado, en concordancia al artículo 2°, modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1341.

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

NINGUNA



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar la cantida de puntos de entrega.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los puntos de entrega de las tarjetas son 13, descritos en literal h) del numeral 4.1 de los Términos de Referencia de las Bases Integradas, debido a que los servidores beneficiarios se encuentran laborando en las diferentes jefaturas zonales a nivel nacional.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Respecto a las recargas mensuales, precisamos que la entidad remitirá al contratista, dentro del horario de atención establecido por este en los documentos de perfeccionamiento, la solicitud de recarga de las tarjetas adjuntando la relación de los beneficiarios en formato Excel, al correo proporcionado por el contratista. el contratista realizara las recargas en un plazo maximo de 4 dias calendarios de recibida dicha comunicacion.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el envío de la información concerniente al servicio de recargas, así como toda coordinación con el contratista, se hará al correo proporcionado por el mismo, como se describe en el numeral 4.2 Actividades de los Términos de Referencia de las Bases Integradas.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

No se aceptan las penalidades consideradas como ¿otras penalidades¿ en atención a que la Entidad estaría incurriendo en aplicar los supuestos de penalidades considerados en "penalidades de mora en la ejecución de la prestación". Según la normativa de contrataciones art. 163.1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, las penalidades consideradas por la Entidad como "otras penalidades" deben ser distintas a las penalidades de retraso en la ejecución de la prestación del servicio. En caso de evidenciarse una mala practica de la aplicación de este tipo de penalidades, el contrato público podría devenir en nulo. En ese sentido, solicitamos a la Entidad retirar las penalidades consideradas como "otras penalidades" por no cumplir con los criterios de aplicación prevista en la normativa de contrataciones públicas.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que las penalidades consideradas como "otras penalidades", se mantienen puesto que se refiere a errores materiales en los que puede incurrir el contratista, respecto al monto de recarga y número de tarjetas enviadas a cada jefatura zonal.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Precisamos que la entrega de nuevas tarjetas, reposicion por perdida o robo u cualquier caso distinto a la entrega principal, seran entregadas en un plazo maximo de 14 dias calendarios de realizado el pago respectivo.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el plazo considerado en la Entrega de Tarjetas Electrónicas de consumo, es de 14 días calendario, y corresponde a la primera entrega, sin embargo se adiciona la aclaración descrita por el postor.

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

Se incluirá los cambios en la Página N° 5 de los términos de referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

"En atención al principio de libre competencia que rige la normativa de contrataciones y, en relación al objeto del proceso convocado, solicitamos a la Entidad que UNICAMENTE considere como experiencia válida los siguientes servicios similares debido a que concuerda con el tipo de servicio solicitado (ALIMENTOS):

- Adquisición de tarjetas electronicas recargables para soporte nutricional
- Servicio de entrega de tarjetas electronicas recargables de consumo de alimentos - Servicio de emision y administracion de tarjetas electronicas recargables de consumo de alimento

Es importante señalar que la experiencia acumulada facturada con tarjetas electrónicas debe limitarse EXCLUSIVAMENTE A ALIMENTOS, conforme al propósito del contrato. No debe ser aceptable la acreditación de experiencia con tarjetas electrónicas para un propósito diferente, tales como cupones en general, consumo, aguinaldo, regalo, incentivos, entre otros."

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en Experiencia del postor en la especialidad: se especifica a servicios similares a los vales de consumo de alimentos, vales de asistencia nutricional y tarjetas electrónicas prepagadas de alimentos.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

"Solicitamos incluir que, los beneficiarios (entiéndase por beneficiarios a los titulares de la tarjeta) tendrán la posibilidad de resetear la clave PIN de la tarjeta en caso de olvido.

Este servicio consiste en generar una nueva clave para la tarjeta llamando a la central de atención del contratista y siguiendo los pasos para la verificación y seguridad del proceso, el cual garantiza la protección de datos de los beneficiarios y la seguridad de los fondos de nuestros usuarios, ello de acuerdo a La Ley 29733 Ley de Protección de Datos Personales, ya que el beneficiario es el unico autorizado para generar el reseteo a traves de nuestros centros de atencion siendo el único que tendría acceso a esta nueva clave. Adicionalmente a ello, una vez que el beneficiario reciba su nueva clave, podrá volver a generar una nueva clave en el aplicativo web para que no tenga dudas que esta clave es conocida únicamente por él.

Cabe precisar que este servicio es gratuito y en beneficio de los titulares de tarjeta, teniendo en cuenta que la mayoría de las solicitudes de reposición de tarjeta se generan por olvido de la clave PIN, en razón a ello y en aras de ofrecer un servicio de calidad en beneficio de los usuarios se solicita incluir como requisito la opción de reseteo de clave, la cual tiene como finalidad reducir costos de emisión de una nueva tarjeta y evitando una larga espera por la entrega de la reposición. Esto, en atención al principio de vigencia tecnológica que se recoge en el literal g) del artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado, en cuyo tenor precisa que: ¿Los bienes, servicios y obras deben reunir las condiciones de calidad y modernidad tecnológicas necesarias para cumplir con efectividad la finalidad pública para los que son requeridos, por un determinado y previsible tiempo de duración, con posibilidad de adecuarse, integrarse y repotenciarse si fuera el caso, con los avances científicos y tecnológicos.¿ que rige la normativa de contrataciones y, en relación al objeto del proceso convocado."

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el cambio de clave PIN, está considerado en el segundo ítem del literal i) del numeral 4.1 de los Términos de Referencia de las Bases Integradas; Asimismo, los pasos o procedimiento para este fin, es potestad del contratista. Por otro lado, se indican los medios de contacto mínimo con que deben contar para resolver consultas de saldos, realizar bloqueos y consultas en general, entre las que se encuentra el cambio de clave PIN, los cuales deben estar habilitados las 24 horas los 365 días del año para medios digitales y en horario laboral de la empresa para atención física o telefónica.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Solicitamos incluir que en caso de tarjetas de consumo, los postores deberán contar con el Servicio de Atención al cliente o Call Center para solucionar las emergencias por perdidas, robos y bloqueo en los horarios de atención de 8:00am a 7:00pm. Asimismo los postores deberán contar con un sistema de soporte (pagina Web y/o aplicativo para sistemas Android y IOS) que permita al beneficiario hacer las consultas de saldos y movimientos sobre el uso de su tarjeta en tiempo real.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que estas consideraciones se tienen en cuenta en el último ítem del literal i) del numeral 4.1 de los Términos de Referencia de las Bases Integradas.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507852549	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	PLUXEE PERU S.A.C.	Hora de envío :	13:58:42

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad considerar que el plazo de entrega de tarjetas se computará desde el día habil siguiente a la notificación de la relación de beneficiarios y notificación de la Orden de Servicio u Orden de Compra por la totalidad de la prestación (con respectivo registro SIAF) por parte de la Entidad

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que las actividades descritas en el numeral 4.3.2 Plazo, se ejecutarán posterior a la firma del contrato, y dentro de las condiciones previas se encuentra la remisión vía correo electrónico por parte del área usuaria, de la lista de beneficiarios. El plazo para la entrega de las tarjetas en las diferentes jefaturas zonales inicia al día siguiente de la notificación del cumplimiento de las condiciones previas.

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

NINGUNA



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 17**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos incluir en los términos de referencia que el contratista pueda hacer uso de firma digital certificada el cual es legalmente válida al igual que una firma manuscrita, conforme lo regula la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, puesto que ya se indica el uso de firma digital según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, en el numeral 1.7. Forma de presentación de Ofertas de la Sección General de las Bases Estandar.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

Se solicita acreditar con autorización del Ministerio de Trabajo para empresas bajo modalidad de prestaciones indirectas de alimentos a través de tarjetas electrónicas.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                      **Numeral:** -                      **Literal:** -                      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, puesto que el documento solicitado en los requisitos, literal a) del numeral II. Requisitos de Calificación, es la resolución de renovacion vigente del Registro Nacional de Empresas Administradoras y Empresas proveedoras de alimentos de Alimentos, para operar como empresa administradora de sistema de prestaciones alimentarias, expedido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MINTRA.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación:** Nro. 19

**Consulta/Observación:**

El proveedor no supervisa ni regula los precios, stock, aforo, promociones que los establecimientos ofrecen, puesto que todo ello compete a las condiciones que establece cada establecimiento afiliado de la red de del proveedor.

**Acápite de las bases :** Sección: General      **Numeral:** -      **Literal:** --      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, puesto que lo único consignado en el literal f) Cobertura de las tarjetas electrónicas, del numeral 4.1 de las Especificaciones Técnicas de las bases integradas, es a la condición del stock permanente en productos nacionales e importados de los establecimientos asociados, lo que conlleva al cumplimiento de la finalidad pública del contrato en beneficio de los servidores bajo D. Leg. 276.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 20**

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad poder requerir al postor una declaración jurada de atención por Call center, ofreciendo la atención de reposiciones por pérdida o robo, reseteo de pin y consulta saldo de tarjeta.

**Acápite de las bases : Sección:** General      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, puesto que los horarios de atención del call center o centro de atención al cliente para sus consultas y solicitudes ya se describe en el literal i) Sobre las características básicas y entrega de las tarjetas electrónicas, incluidas en el numeral 4.1 de las Especificaciones Técnicas de las bases integradas.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 21**

**Consulta/Observación:**

Se solicita la aceptación de DOCUMENTO DE COBRANZA como forma de Pago.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, puesto que en el nuemral 5.5 Forma de pago ya se considera el Documento de cobranza, factura u otro que corresponda, en base a la normativa vigente, con el monto total a pagar, y no se requiere mayor aclaración.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 22**

**Consulta/Observación:**

Se exhorta a la entidad a considerar las siguientes características y parámetros de seguridad en las tarjetas electrónicas: bandas magnéticas y/o chip con tecnología contactless en caso sea pertinente, clave secreta 4 dígitos (PIN), numero de tarjeta, fecha de caducidad de la tarjeta , y código CVV, datos del usuario (1 nombre y 1 apellido que no exceda los 23 caracteres), nombre corto o siglas de la entidad (que no exceda los 23 caracteres), entrega de la tarjeta en sobre sellado con el correspondiente instructivo de uso de la tarjeta, ello a fin de dar mayor seguridad a los beneficiarios ante posibles falsificaciones, perdidas o robos, Las cuales se brindaras sin costo alguno para la entidad.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se acoge parcialmente la observación puesto que se considerará la inclusión como medida de seguridad de la tarjeta electrónica de un código CVV, el número de la tarjeta, y se considerará la cantidad de caracteres para un nombre y apellido del usuario, así como el instructivo dentro del sobre sellado junto con la tarjeta en mención.

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

Se incluirá los cambios en la Página N° 4 de los términos de referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 23**

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad poder clarificar la cantidad de tarjeta, recarga por cada tarjeta, cantidad de recargas y monto total de la prestacion

**Acápite de las bases : Sección:** General      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se acoge la observación, se adjunta texto explicativo debajo del cuadro de Cantidad total de recargas.

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

Se incluirá los cambios en la Página N° 3 de los términos de referencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 24**

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad poder especificar el tiempo de pago ¿en cuanto tiempo la entidad efectuaría el pago al postor?

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, puesto que el plazo para realizar el pago se indica en el literal c) del numeral 5.5 Forma de pago, dentro de las especificaciones técnicas de las bases integradas.

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

NINGUNA



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 25**

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad especificar concretamente el objeto de la convocatoria a fin de llenar correctamente los anexos de la oferta.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, puesto que el objetivo de la Contratación se indica en los términos de referencia: Contratar el servicio de recarga y emisión de tarjetas electrónicas recargables para el personal del Decreto Legislativo N° 276 de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 26**

**Consulta/Observación:**

Se exhorta a la entidad a requerir que el postor disponga de un asistente virtual para usuarios mediante WHATSAPP que permita resolver preguntar frecuentes y realizar operaciones como la consulta de saldo, estado de cuenta, visualizar movimientos, solicitar duplicado de tarjeta, bloquear tarjeta, obtener nueva clave de compra, recuperar clave de la app y activar compras por internet, con el fin de brindar una mejor experiencia para los usuarios.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** -                    **Literal:** -                    **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, puesto que en el último párrafo del literal i) se considera que la atención al usuario puede ser vía aplicativos en celular y/o a través de internet, y el hecho que limitarlo solo a un aplicativo, limitaría la presentación de propuestas a presentar.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 27**

**Consulta/Observación:**

Se solicita a la entidad poder precisar las cantidades exactas de recarga, considerando que el adicional permitido es hasta 25% en cantidades, pero no de recarga facial.

**Acápite de las bases : Sección:** General      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, puesto que el adicional permitido, se realiza en base al monto consignado en el cotrato firmado, de ser el caso, y no tiene fundamento presentarlo en la etapa de presentación de propuestas.

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

NINGUNA

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Nomenclatura : CP-SM-4-2024-MIGRACIONES-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE RECARGA Y EMISION DE TARJETAS ELECTRONICAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS

Ruc/código :	20507634479	Fecha de envío :	14/11/2024
Nombre o Razón social :	EDENRED PERU S.A.	Hora de envío :	18:37:45

**Observación: Nro. 28**

**Consulta/Observación:**

Solicitamos incluir en los términos de referencia que el contratista podrá bloquear las tarjetas electrónicas, en caso la Entidad no cumpla con el pago de la contraprestación en el plazo indicado en el contrato u orden de servicio ó Que las tarjetas serán activadas una vez que el contratista verifique el abono total de las recargas requeridas en la cuenta del contratista.

**Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: -      Literal: -      Página: -**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, puesto que ya se consigna la inhabilitación de las tarjetas en el literal c) del numeral 5.5 Forma de pago: Asimismo, el contratista podrá inhabilitar la disponibilidad de uso de las tarjetas, si la Entidad no cumple con el pago mensual correspondiente dentro del plazo de diez (10) días calendarios posteriores a la emisión de la conformidad parte del área usuaria, hasta que se regularice dicho pago.

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

NINGUNA