

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

¿Será necesario alguna integración con los aplicativos de Osinergmin?. Favor de especificar.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7    **Literal:** 7.2    **Página:** 22

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

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

Si será necesario la integración con los aplicativos de Osinergmin. En los numerales 15.1.7 y 15.1.8 se encuentran las precisiones.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

"En el párrafo: ""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.""

¿La derivación de las llamadas desde Osinergmin hacia el proveedor será mediante un sip trunk? ¿El proveedor debe brindar un número de cabecera donde Osinergmin derive las llamadas?"

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 15      Literal: 15.1.7.      Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el Osinergmin realizará la rederivacion al proveedor mediante sip tunk, a traves de enlace MPLS. Solo en caso de contingencia, caída del enlace MPLS o caída de la central del contratista, las llamadas serán rederivadas a un DID propiedad del contratista.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

¿Cuántos canales telefónicos simultáneamente se requieren para el servicio?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.7. Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como mínimo se requiere 38 canales simultáneos.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

"En el párrafo: ""En caso de recibir una llamada al 0800-41800 o 1840, estas serán derivadas al número primario de la central telefónica del Contratista, quien deberá contar con su propio sistema de IVR""

¿La derivación de las llamadas desde Osinergmin hacia el proveedor será mediante un sip trunk? ¿El proveedor debe brindar un número de cabecera donde Osinergmin derive las llamadas?"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.7. Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para el caso del 0800-41800 y 1840 el Contratista deberá proporcionar los numeros DID a los cuales estas llamadas serán enviadas desde el Operador de Servicio de estas lineas.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

En el siguiente párrafo: "a) ChatBot WEB el cual debe de anclarse en el portal de Osinergmin". ¿El personal de Osinergmin será el responsable de anclar el código (entregado por el proveedor) en su portal?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.7. Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el anclaje será realizado por el Osinergmin.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Favor de especificar ¿Qué tipo de robotización se pretende solicitar en el IVR?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.7. Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La robotización en el IVR se encuentra señalada en el numeral 15.1.8.3. ROBOTIZACIÓN DE SERVICIOS EN IVR.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

La comunicación con la central de Osinergmin basada en CISCO ¿Se activará sólo en caso de contingencia?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.7. Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La comunicación hacia la central del Osinergmin Cisco deberá estar permanentemente activa.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

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

¿Este MPLS es el mismo enlace solicitado de 20 MBPS?"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.7. Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que es el mismo enlace.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Favor de especificar detalles del servicio de envío de sms ¿Será envío masivo? ¿Tendrá numeración corta? ¿Cuál es la cantidad aproximada de envíos mensuales?, etc.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.7. Página: 44

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 : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

El soporte para las 38 posiciones es tanto para el Canal Telefonica y Virtual ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el soporte es para las 38 posiciones tanto para el canal telefónico como para el virtual

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Los turnos de atencion 1,2y 3 tambien aplica para Canal Virutal ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los turnos de atención 1,2 y 3 aplican para el canal telefónico y virtual.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

En el parrafo: Durante el 2022 se han realizado aproximadamente 5 mil llamadas de salida. ¿Cuanto es el TMO Promedio de las llamadas de salida?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2.1. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El TMO promedio de las llamadas de salida durante el 2022 es de 11 minutos con 10 segundos.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

"En el Parrafo : El TMO para el 2020 fue de 10 minutos y 8 segundos, el 2021 de 11 minutos y el 2022 fue de 11 minutos con 22 segundos. ¿ El TMO indicado es para la gestion de Canal Telefonico ?

"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2.1. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el TMO señalado es del canal telefónico.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

¿ Cuanto es el TMO Promedio para el canal virtual ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2.1. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El TMO promedio durante el 2022 para el canal virtual es de 26 minutos con 48 segundos.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

¿Cual es el NDS y Umbral objetivo para el Canal Virtual y Telefonico ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2.1. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El NDS es del 100% y el umbral objetivo para el canal telefónico es "tiempo de espera menor a 15 segundos" y en el canal virtual "responder tus consultas en un plazo máximo de 1 día hábil".

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

¿ Cuantas interacciones simultaneas puede atender un canal virtual 1,2,3 ?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2.1. Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que no existe un número limitado de interacciones simultáneas que se pueden atender en el canal virtual.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Para los Turnos 1, 2 y 3 , tenemos la posibilidad de proponer nuevos turnos ?

Acápíte de las bases :    Sección: Especifico    Numeral: 7    Literal: 7    Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que si es posible proponer nuevos turnos, sin embargo cualquier cambio en los turnos será coordinado entre el Contratista y Osinergmin y responderá a las necesidades de desarrollo del servicio.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Reporte de Incidencias relacionadas al programa de auditorías de calidad, ¿hace referencia a los Errores crítico según la pauta de monitoreo? o en todo caso a que hace referencia?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.7 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El reporte de incidencias relacionadas al programa de auditorías de calidad se refiere a las incidencias que se detecten como parte del programa de auditorías que se desarrollan como parte del Sistema Integrado de Gestión de Osinergmin.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Informe Mensual de calidad de servicio.¿Hace referecia a la medición de la calidad emitida o a otros indicadores?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.7 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El informe mensual de calidad del servicio de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual está referido a las pautas de calidad que debe cumplir el personal de atención y en la que se incluyen indicadores y atributos.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Cuentan con una Pauta de Monitoreo para medir la Calidad Emitida del servicio? ¿Cuál es la metodología utilizada?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.7 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si contamos con una pauta de calidad del servicio. La metodología utilizada es escuchas en línea, escucha de audios de manera aleatoria y validación de registros.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

¿El monitor y Capacitador del servicio identificados recibirán formación del servicio por parte de Osinergmin previamente a la salida a producción? ¿Cuántas horas de formación serían? ¿Dónde se realizarían?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: 16.1 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que todas las posiciones descritas en el numeral 7.3 Organización mínima del servicio, pasará por un periodo de transferencia de información que será de cinco (5) días calendario, la jornada diaria será de lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm incluyendo una hora de refrigerio, periodo que no está comprendido dentro de la ejecución del servicio y se realizará en la etapa preoperativa. Se desarrollará en cualquiera de las instalaciones de Osinergmin o de manera virtual.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Los asesores Telefónico/Virtual serán capacitados directamente por el personal de Osinermig o lo realiza el formador certificado del proveedor?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: 16.1 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que todas las posiciones descritas en el numeral 7.3 Organización mínima del servicio, pasará por un periodo de transferencia de información que será de cinco (5) días calendario, la jornada diaria será de lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm incluyendo una hora de refrigerio, periodo que no está comprendido dentro de la ejecución del servicio y se realizará en la etapa preoperativa. Se desarrollará en cualquiera de las instalaciones de Osinergmin o de manera virtual. Asimismo, el monitor y capacitador ejecutará la capacitación que le corresponda.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

¿Cuál es la duración en horas del proceso formativo de un asesor telefónico/virtual?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: 16.1 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que todas las posiciones descritas en el numeral 7.3 Organización mínima del servicio, pasará por un periodo de transferencia de información que será de cinco (5) días calendario, la jornada diaria será de lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm incluyendo una hora de refrigerio, periodo que no está comprendido dentro de la ejecución del servicio y se realizará en la etapa preoperativa. Se desarrollará en cualquiera de las instalaciones de Osinergmin o de manera virtual.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Durante el proceso formativo se requiere de alguna habilitación de herramientas propias de Osinergmin? Ejm: Web Osinergmin. De ser necesario, confirmar cuántas serían y el tiempo de creación de usuarios que demanda si es necesario.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: 16.1 Página: 62

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Durante el proceso formativo no se requiere de ninguna habilitación de herramientas propias de Osinergmin.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Con relación a la experiencia laboral de los asesores telefónicos virtual (castellano, bilingue e interprete), ¿se puede considerar la experiencia laboral que haya adquirido tanto durante los períodos de pregrado o incluso desde antes?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 16      Literal: 16.1      Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la experiencia es independientemente de la fecha de egreso o grado académico o título profesional.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

¿Sería posible acreditar a los asesores telefónicos virtuales intérpretes de lengua de señas peruana mediante una declaración jurada, considerando que podrían haber aprendido esta habilidad por necesidad de comunicarse con un familiar con discapacidad auditiva o de forma empírica?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 16      Literal: 16.1      Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que deberá cumplir con el nivel requerido en las bases: Nivel avanzado, acreditado por la Asociación de Sordos, Conadis, similar o centro de educación superior.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609958660	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	14:15:00

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Podemos plantear una solución de EDR (6ta. Generación) la cual es más completa y robusta que una solución de antivirus licenciado

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.3. Página: 38

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.

OSERVACION ACOGIDA

Se aceptará también soluciones del tipo EDR.

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

La presente modificación debe realizarse en todas las ocurrencias de la palabra "antivirus" (páginas 38, 39, 42, y 68)

(¿)

Debe decir:

¿,antivirus o solución de EDR

(¿)

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609951584	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:57:00

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

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

PREGUNTA: La entidad sería responsable por la distribución y cantidad del personal propuesta para esta licitación? Es decir, entendiendo que este proceso es en modalidad de outsourcing según se especifica en el objeto de la convocatoria, que pasará con los SLAs que corresponden al nivel de atención ante cargas de llamadas o generación de tickets cuando no se de abasto el equipo propuesto?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: HORARIO DE Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la distribución de posiciones y cantidad de personal es la indicada por la entidad y señalada claramente en las bases. Ante llamadas no atendidas se ha considerado que se realizará devolución automática de llamadas de acuerdo a lo señalado en las bases.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609951584	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:57:00

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

DICE: Nivel del Servicio del 97%

PREGUNTA: Considerando el nivel del 97%, y basado en el objeto de esta convocatoria donde indican que la División de Supervisión Regional contrate el servicio de una empresa tercera bajo la modalidad de outsourcing, consideramos que deberían dejar que los proveedores propongan el personal necesario que garantice dichos niveles, de esa forma los SLAs estarían acorde al proceso, adicional a ello la modalidad del servicio debería enfocarse no como un outsourcing, si no como "proyecto de servicios" ya que involucra integraciones, herramientas, personal, etc. y los SLAs están enfocados en el servicio, y no en el personal solamente.

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 7      Literal: 7.2.1.      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el nivel de servicio del 97% es un dato histórico de la gestión. Asimismo, no se acoge la propuesta de dejar que los proveedores propongan el personal necesario dado que en el numeral 7.3. ORGANIZACIÓN MÍNIMA DEL SERVICIO se detalla las posiciones a considerar.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609951584	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:57:00

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

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

PREGUNTA: El mantener 5 años de confidencialidad generan mayores costos, con la finalidad de llevar un proceso neutral para todos, consideramos cambiarlo a 2 años.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 11 Literal: EL CONTRAT Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el periodo es de 5 años según lo establecido en las bases en el numeral 11 "Confidencialidad de la información".

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609951584	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:57:00

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

DICE: Elevadores o soporte de mesa de computador (70\*30\*10).

PREGUNTA: Con la finalidad de tener claridad, podrían confirmar si se refieren a los soportes para base de laptops? porque computador son variados. Por favor confirmar el accesorio solicitado.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.2. Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el elevador o soporte de mesa es para las PCs descritas en el numeral 15.1.3. EQUIPAMIENTO MÍNIMO TECNOLÓGICO.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20609951584	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	POLICOMP PERU S.A.C.	Hora de envío :	16:57:00

**Observación: Nro. 32**

**Consulta/Observación:**

DICE: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 50 104,396.00, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas, que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares a los siguientes: Administración de personal en el rubro de outsourcing en canales de atención (telefónico, virtual, presencial o móvil) y/o servicio de atención al cliente como canales de atención.

PREGUNTA: Dado que el servicio es implementar un Contact Center, integrar canales de comunicación propio de un proyecto de Contact y Call Center, así mismo atender una mesa ayuda de nivel 1 y otros niveles, ver servicios de onmicanalidad incluyendo las herramientas, consideramos que deberían aumentar en servicios similares a Servicios de Contact Center, Call Center, Help Desk, Mesa de Ayuda y otros similares, ya que ello involucra también al personal, este proceso no es un proceso de intermediación laboral, para ello existen certificaciones RENEEL que te permite ofrecer un servicio de outsourcing. Por favor agradeceríamos a la entidad, aumentar estos servicios.

Acápite de las bases :    Sección: General                      Numeral: 16                      Literal: 16.1                      Página: 62

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

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

OBSERVACION NO ACOGIDA

Con relacion a la presente observacion esta no es acogida toda vez que en los servicios similares indicados como parte de la Experiencia del Postor en la Especialidad, se ha señalado:

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.

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 : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿Se requiere el uso de correos corporativos para los asesores telefonicos por parte del contratista? Cuantos correos son los requeridos?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 16 Literal: 16.3 Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que todas las posiciones contratadas deberán contar con 02 cuentas de correo electrónico con la extensión de la empresa contratista (una para cada perfil: telefónico y virtual). Dichas cuentas deberán estar activas como máximo a los cincuenta y cinco (55) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato, según lo señalado en el literal b del numeral 16.3. OTRAS OBLIGACIONES ASOCIADAS AL PERSONAL.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

¿En que casos se usa el portal de autoatención?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.8 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las bases no se señala el portal de autoatención.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Confirmar si el portal de autoatención es un sitio web para consulta de los ciudadanos.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.8 Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las bases no se señala el portal de autoatención.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Asesor Telefónico virtual

- En caso de la formación académica ¿Se puede considerar carreras afines a las expuestas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.9 Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que NO se puede considerar carreras afines a las señaladas, dado que han sido incluidas una gran catidad de carreras que guardan relación con el perfil solicitado.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Asesor Telefónico virtual

- En caso del Intérprete de lengua de señas peruana ¿Se puede considerar a candidatos que no cuenten con la acreditación, pero que si manejen el lenguaje de señas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 16 Literal: 16.1 Página: 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que deberán cumplir con lo señalado en las bases respecto de la acreditación correspondiente: Nivel avanzado, acreditado por la Asociación de Sordos, Conadis, similar o centro de educación superior.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

El persona back up está considerado dentro de la propuesta?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 7.3.1 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El proveedor deberá considerar el personal back up necesario que garantice la totalidad del personal contratado, de acuerdo a las posiciones señaladas en el numeral 7.3.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Acta de entrega de examen médico ocupacional. Debemos realizar examen médico ocupacional de ingreso al ser considerados una empresa de bajo riesgo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo el empleador debe realizar los exámenes médicos ocupacionales al inicio de la relación laboral y con una periodicidad de dos años.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

¿se va a contar con la figura de 1 monitor y 1 formador o 2 monitores y 2 formadores?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 7.3. ORGANIZACIÓN MÍNIMA DEL SERVICIO se señala la cantidad de posiciones: (02) Monitor y capacitador del servicio telefónico y virtual.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

"El Contratista deberá proporcionar un ambiente para capacitaciones con una capacidad mínima para treinta y ocho (38) personas" ¿La sala será permanente? ¿La sala debe situarse en la misma empresa que brinda el servicio?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.1 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La sala debe ser permanente y se encuentra señalado en el numeral 15.1.1. AMBIENTE DE TRABAJO. Asimismo, se precisa que 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

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

"Para el desarrollo de capacitaciones en centros de capacitación especializados" ¿Está dirigido a formaciones iniciales o formaciones de refuerzo? ¿Contamos con una lista de centros autorizados?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: 16.2 Página: 64

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 16.2. CAPACITACIÓN se señala los temas a contemplar que no forman parte de la transferencia de información inicial, asimismo no contamos con una lista de centros autorizados.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Si contamos con una inasistencia a la capacitación de un personal que cuenta con DM ¿cuál es el procedimiento de justificación para evitar la penalidad?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: 16.1 Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 16.2 se encuentra desarrollado el tema de capacitación. Asimismo, en el numeral 17. OTRAS PENALIDADES se desarrolla el procedimiento a aplicar.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Nos colocan una penalidad por NS, cómo vamos a garantizar cumplir el NS si Osinergmin es el que determina la cantidad de personal a contratar?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 16 Literal: 16.3 Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las bases no se contempla penalidad por nivel de servicio.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

en caso se incremente el personal debido a la variación de trafico, el plazo de contrato se acorta hasta agotar el monto total del contrato? O es por el plazo definido y se incrementa presupuesto?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 7.3.1 Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De suceder variaciones se evaluará cada caso y se procederá de acuerdo a la norma de contrataciones.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

"La capacitación relacionada a referentes a los sistemas integrados de gestión (UNE 93200 ¿Cartas de servicio¿, ISO 9001:2015, ISO 27001:2005) Puede ser brindado por personal de la organización, considerando que contamos con personal especializado con certificaciones correspondientes en las normas 9001 y 27001?"

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: 16.2 Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 16.2. CAPACITACIÓN se señala que las capacitaciones debe ser brindadas por centros de capacitación especializados (universidades, institutos o centros de capacitación que brinden capacitaciones a nivel técnico especializado).

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

EL costo de los cursos mencionados son asumidos por la organización, o se refacturaran a OSINERMING?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: 16.2 Página: 64

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El presente procedimiento se rige por el sistema de Suma Alzada, por lo que cualquier costo señalado en las bases debe ser asumido por el contratista.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

¿Cuántas posiciones se deben tener en cada uno de los 3 turnos especificados? En caso de ser variable según la demanda, ¿cómo ha sido la históricamente la distribución de estos turnos?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La distribución de las posiciones se realizará de acuerdo a la demanda de llamadas y según la distribución que apruebe Osinergmin. De manera referencial se señala que la distribución de lunes a viernes es la siguiente: Turno 1: 2 posiciones, Turno 2: 27 posiciones y Turno 3:9 posiciones.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

¿Se tienen objetivos de Nivel de Servicio y Nivel de Atención establecidos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El NDS es del 100% y el umbral objetivo para el canal telefónico es "tiempo de espera menor a 15 segundos" y en el canal virtual "responder tus consultas en un plazo máximo de 1 día hábil".

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

¿Se requieren algún tipo de entregable y/o reporte sobre la gestión del canal virtual (Correo, ChatWeb, ChatBot, WhatsApp)?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1 Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 7.7. ENTREGABLES se describe de manera detallada la información que se requiere y se precisa que es por cada canal de atención.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Por favor compartir el histórico de las penalidades

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 16 Literal: 16.3 Página: 65

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No contamos con una base de datos del histórico de penalidades.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

¿La penalidad por desconexión tiene tope?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 17 Literal: 17.1 Página: 66

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 17. OTRAS PENALIDADES Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO se describe el monto máximo a aplicar.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

La transferencia de información se realizará por parte del contratista actual o responsables encargados de osinergmin

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1.1.8 Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si, la transferencia de información que se señala en LA ETAPA DE TRANSFERENCIA será del contratista actual al subsiguiente contratista.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

A que reglamento se hace referencia?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.2.2 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Hace referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF (en adelante Reglamento) y sus modificatorias.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Los números telefonicos actuales pertenecen a Osinergmin?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los números telefónicos actuales pertenecen a Osinergmin.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

¿Se tienen reuniones periódicas definidas con el equipo de Workforce?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.7 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que se tienen reuniones periódicas con la organización mínima del servicio.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

El tmo considera alguna gestión post llamada ( ACW ) ?

Acápíte de las bases :    Sección: Especifico    Numeral: 3    Literal: 3.2.1    Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El TMO señalado en los datos históricos es de las llamadas recibidas.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

¿El nivel de servicio de 97% está considerado en que umbral de tiempo?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.2.1 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Está considerado en el periodo de un año.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

¿En caso de presenten incrementos en la remuneración vital basica es posible aplicar un ajuste proporcional en la tarifa del periodo correspondiente?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.2.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

¿Podrían compartir los reportes modelo que se manejan actualmente?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.15 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No existe este numeral, asimismo en esta página no se hace mención a ningún reporte.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Los costos asociados al modelo de capacitación continua deben ir incluidos dentro de la tarifa propuesta?lo anterior teniendo en cuenta que deben ejecutarse en horarios que no afecten el servicio

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.16 Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El presente procedimiento se rige por el sistema de Suma Alzada, por lo que cualquier costo señalado en las bases debe ser asumido por el contratista.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

El monto maximo a penalizar por cualquier concepto está limitado al 10% del valor del contrato?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.16 Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En base al articulo 161.2 indica que La Entidad prevé en los documentos del procedimiento de selección la aplicación de la penalidad por mora; asimismo, puede prever otras penalidades (las cuales se encuentran en las Bases).

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

las "Otras penalidades" se calculan de forma independiente a la penalidad por mora. Sin embargo, cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

¿Se requiere site/local alternativo del PROVEEDOR para alojar la operación en caso de indisponibilidad del site principal? Si lo requiere, indicar que porcentaje de la operación debe ser reactivada durante el periodo de contingencia. Además, indicar si el teletrabajo es una alternativa como contingencia.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.11 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 15.1.1. AMBIENTE DE TRABAJO no se señala el requerimiento de local alternativo, por lo que la indisponibilidad del mismo supone la no prestación del servicio. Asimismo, en el numeral 7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO se señala que el servicio se brindará de manera presencial, por lo que el teletrabajo no es una alternativa.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

¿Se requiere que el PROVEEDOR cuente con un data center alternativo? Si lo requiere, como debe ser la interconexión entre el site alternativo del proveedor y OSINERMIN?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.11 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El diseño de interconexión entre el data center alternativo del proveedor y Osinergmin es responsabilidad del contratista.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Se menciona la necesidad del canal de TELEGRAM. Indicar si es opcional o mandatorio el uso de esta canal. Si es mandatorio, inidicar las cantidad de contactos y mensajes mensual por este canal.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.8 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que Telegram está incluido en las bases. Dado que sería un nuevo servicio no se cuenta con data histórica de la demanda.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

""Para el servicio de Whatsapp, por favor detallar las siguientes cantidades mensuales:  
Cantidad de número Whatsapp certificados.  
Cantidad de contactos (clientes) mensual.  
Cantidad de conversaciones iniciadas por el cliente.  
Cantidad de agentes humanos para la gestión de whatsapp.  
Cantidad de mensajes HSM para marketing o utilidad.  
Niveles o nodos de estructura de BOT (si lo requieren).""

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 15      Literal: 15.1.8      Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 15.1.8.1. CHATBOT (WEB, Messenger y WhatsApp) se describe el diseño de la solución, asimismo de manera referencial se señala 10,000 atenciones en WhatsApp en el 2023 que implica innumerables interacciones.

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

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

¿Se cuenta con algún pago de licencia de software que el PROVEEDOR deba realizar al cliente? ¿Cuál es el costo por licencia?

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 15      Literal: 15.1.8      Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Osinerghmin no proporcionará licenciamientos al contratista. Las licencias requeridas estan claramente detalladas en las bases, cuyos costos deberán ser asumidos por el contratista.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Para la solución de robotización, indicar la cantidad de llamadas y minutos de audios que serán procesados con TTS y ASR.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.8 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 7.2.1 Datos históricos se señala la cantidad total de llamadas recibidas y el TMO. Asimismo, dado que será un nuevo servicio no se tiene data histórica de los audios a procesar para los servicios a robotizar.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Indicar si la solución puede ser alojada en servicios cloud públicos.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.8 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que la solución puede ser alojada en servicios Cloud y debera tener en cuenta las políticas de seguridad de Osinergmin.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Indicar si existe casos en la gestión donde un mismo asesor deba atender llamadas y mensajes de redes sociales (omnicanal), o la gestión por canal es por equipos de asesores por separado (multicanal).

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.8 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que un mismo asesor telefónico virtual atiende el canal telefónico (llamadas) y el canal virtual.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20506427551	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC	Hora de envío :	17:18:43

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Confirmar si el PROVEEDOR debe considerar la implementación de enlaces números DIDs (PSTN) para las llamadas Inbound. ¿Cuántos canales/sesiones y números DIDs de propiedad del PROVEEDOR son los requeridos?

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 15      Literal: 15.1.7      Página: 22

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.

OBSERVACION ACOGIDA

Con relacion a la presente observación esta es acogida Se precisa que el contratista deberá considerar números primarios DID para el 0800-41800 y 1840, cada uno con 38 canales como mínimo de acuerdo a la organización mínima del servicio.

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

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.

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.

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

¿La herramienta para la gestión de todos los canales telefónico y virtual debe ser omnicanal?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 7 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: se señala que El Contratista deberá contar con una plataforma multicanal de Contac 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 : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Por favor, indicar la cantidad de licencias CAL requeridas

Acápite de las bases :    Sección: Especifico    Numeral: 15    Literal: 15.1.3    Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la cantidad de licencias CAL es para las 38 PC's solicitadas.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Iniciar la conversación en motivos especiales en el sitio web por una regla de URL y tiempo. Por favor, detallar a qué se refiere esta funcionalidad del chatbot.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.8.1 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que esta frase describe una funcionalidad específica de un chatbot que le permite iniciar conversaciones de manera automatizada en un sitio web en función de condiciones particulares, como ciertas URLs y períodos de tiempo específicos. Esto puede ser útil para personalizar la interacción del chatbot según el contexto y las necesidades del sitio web o la empresa.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Indicar la cantidad de mensajes entrantes y salientes para el canal de WhatsApp.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.8.1 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo señalado en el numeral 15.1.8.1. CHATBOT (WEB, Messenger y WhatsApp): El servicio incluye 5000 interacciones mensuales acumulables por canal o red social. Una conversación puede tener infinitas cantidades de interacciones consecutivas que se contabilizan como una sola interacción.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Integración: Indicar la cantidad de integraciones con sistemas de Osinergmin que se requieren para el canal chatbot.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.8.1 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo señalado en el numeral 15.1.8.1. CHATBOT (WEB, Messenger y WhatsApp): se contempla el desarrollo de diez (10) integraciones mediante Web Service.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

"¿ Web / Web Mobile con posibilidad de incrustar la ventana en el sitio y no en un pop up emergente. La ventana tiene que funcionar en dispositivos móviles sin problemas.

¿Esto hace referencia al canal de Chatweb? Es decir, el ciudadano al ingresar a la web de Osinergmin y al transaccionar con el chat/bot esta ventana es la que debe estar incrustada en la web de Osinergmin y no como un pop up?"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.8.1 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Está referido al ChatBot WEB, Messenger y 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 : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 78

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: 44

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 : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 79

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: 46

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 : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

¿Se requiere de alguna herramienta para la gestión de correo electrónico o se puede trabajar por medio de un gestor de correos como outlook, gmail?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La herramienta de gestión de correos debe cumplir con lo señalado en las bases: El aplicativo de correo electrónico que empleará para el canal virtual (recepción y respuesta de correos de atencionalcliente@osinergmin.gob.pe, formulario de consultas del portal institucional y otros que Osinergmin implemente) debe 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 : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

Se menciona que se hará uso de TTS y reconocimiento de voz. Por favor, nos pueden dar mayor detalle sobre los casos de uso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.8.3 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El uso de esta tecnología se implementará en la robotización de servicios en el IVR.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:  
Sobre la gestión de videollamadas, ¿Cuántas son las posiciones que deben contar con esta funcionalidad?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Las posiciones que deben contar con esta funcionalidad son: (04) Asesor telefónico virtual intérprete de lengua de señas peruana. Asi como los supervisores y monitores capacitadores.

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

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

Para el nuevo personal de ingreso, ¿la realización de EMO's será facturada a Osinergmin? Teniendo en cuenta que, por ser de bajo riesgo, solo aplica cada 2 años.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.5 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo el empleador debe realizar los exámenes médicos ocupacionales al inicio de la relación laboral y con una periodicidad de dos años. Asimismo, el presente procedimiento se rige por el sistema de Suma Alzada, por lo que cualquier costo señalado en las bases debe ser asumido por el contratista.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

¿Se solicita la compra de SCTR salud/pensión?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.5 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se ha contemplado ese requerimiento en las bases.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

¿Se considera realizar algún tipo de auditoria respecto al SST de acuerdo a la normativa vigente?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.5 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Osinerghmin no realizará auditoría respecto al SST, sin embargo el contratista deberá cumplir con la normativa relacionada al SST.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

Si el proveedor actual ya cuenta con el mobiliario, ¿se requiere que este mobiliario deba ser implementado nuevamente, bajo las nuevas características o sólo se puede modificar el que ya se tiene?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.2 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 15.1.2. MOBILIARIO se señala que El Contratista deberá contar con el mobiliario (nuevo y de primer uso) necesario para el desarrollo de las actividades.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

¿La capacitación deberá ser aplicada sólo para el personal nuevo o también deberá ser tomada por los asesores actuales de la gestión?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las bases se señala que el periodo de transferencia de información es obligatorio para todo el personal del Contratista sin distinción.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:32:01

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

¿Se requieren licencias adicionales para el uso del personal de OSINERGMIN?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15 Literal: 15.1.3 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado en el numeral 15.1.7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL AMBIENTE DE CALL CENTER, se requiere una licencia para uso del personal de Osinergmin.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

¿Se exige que el personal este en un régimen laboral como por ejemplo: mype, general ó RXH?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contratista deberá comunicar a su personal el régimen bajo el cual es contratado, asimismo RXH no es un régimen.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

Se podrá subcontratar o tercerizar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las bases del presente proceso no se contempla la subcontratación o tercerización.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

Para el uso de los sistemas de Atención al Ciudadano habilitados por Osinergmin para la atención de la llamada, ¿las aplicaciones serán detalladas por Osinergmin durante la etapa pre operativa del servicio?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que las aplicaciones serán detalladas por Osinergmin durante la etapa pre operativa del servicio.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

En base a la pregunta anterior, ¿el uso del sistema de atención al ciudadano tiene costo alguno para la CONTRATISTA y, de ser así, cuánto?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El uso de los sistemas de atención al ciudadano no tienen costo para el contratista.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

Para la posición de soporte técnico, ¿cuál es el perfil requerido, requisitos académicos experiencia laboral?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se describe el perfil, será responsabilidad del contratista el personal a disponer, el mismo que deberá cumplir con las funciones establecidas en las bases.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Para poder cubrir el horario de 24x7, ¿se puede ampliar la cantidad posiciones exclusivos para este puesto ?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Esto queda bajo responsabilidad del proveedor, quien debe garantizar contar con el personal especializado exclusivo de soporte técnico para el apoyo microinformático de las PC e infraestructura TIC durante el horario de prestación del servicio (24x7).

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Asimismo, ¿se deberá considerar las activaciones o licencias necesarias para el correcto funcionamiento y registro de los equipos telefónicos en la Central Cisco CUCM versión 12 o superior de Osinergmin?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el contratista deberá considerar las activaciones o licencias necesarias para el correcto funcionamiento y registro de los equipos telefónicos en la Central Cisco CUCM versión 12 o superior de Osinergmin.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

¿Las activaciones y licencias necesarias tendrán costo alguno para el contratista? De ser así el caso, ¿a cuánto?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si tienen costo, asimismo el presente procedimiento se rige por el sistema de Suma Alzada, por lo que cualquier costo señalado en las bases debe ser asumido por el contratista.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

De haber licencias proporcionadas por Osinergmin de la cual el contratista asuma el costo, ¿cuáles son y cuánto costaría?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Osinergmin no proporcionará licenciamientos al contratista. Las licencias requeridas están claramente detalladas en las bases, cuyos costos deberán ser asumidos por el contratista.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

¿LA GESTION PUEDE SER ATENDIDA POR ALGUN DISCADOR EN ESPECIAL O COMO CONSIDERACION ADICIONAL O EL ESTUDIO ES LIBRE DE USAR CUALQUIER DISCADOR SIEMPRE VELANDO POR UN BUEN

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el contratista podrá proveer un servicio de "discador" que mejor se integre con la solución de su propuesta.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:

¿EL ESTUDIO ASIGNARA EL CAPACITY U OSINERGMIN LA SUGERIRÁ PARA LA GESTIÓN?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El proveedor es quien asigna las posiciones cumpliendo con lo señalado en las bases.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFONICO Y VIRTUAL, ¿SE SOLICITA SE CONSIDERE EXPERIENCIA EN ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO? DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:  
EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFONICO Y VIRTUAL, ¿SE PODRÍA CONSIDERAR LOS CARGOS DE: LIDER O JEFE O ADMINISTRADOR. DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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 justificar que para el caso de la experiencia del Supervisor del Servicio Telefónico y Virtual, se está considerando la experiencia como supervisor, coordinador o monitor de call center, 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 : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:  
EN LO REFERENTE A LA CAPACITACION DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO TELEFONICO Y VIRTUAL, ¿PUEDE CONTAR CON SOLO 1 DE LAS CAPACITACIONES O NECESARIAMENTE CON TODAS LAS CAPACITACIONES INDICADAS?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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 la capacitación del Supervisor del Servicio Telefonico 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 : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:  
EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DE MONITOR CAPACITADOR, ¿SE PODRÍA CONSIDERAR TITULADO EN CARRERAS TECNICAS, DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que para el caso de la Formación Academica del Monitor Capacitador, no es posible considerar carreras técnicas dado el nivel de especialización requerido y la información a brindar a la ciudadanía.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

EN LO QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DEL MONITOR Y CAPACITADOR DEL SERVICIO TELEFONICO Y VIRTUAL, ¿SE PODRÍA CONSIDERAR LA EXPERIENCIA EN ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la experiencia del Monitor y Capacitador del Servicio Telefonico y Virtual, hemos de indicar que la experiencia puede provenir del sector público o privado

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:  
EN LO REFERENTE A LA CAPACITACION DEL MONITOR CAPACITADOR DEL SERVICIO TELEFONICO Y VIRTUAL, ¿SE PODRÍA CONTAR CON SOLO 1 DE LAS CAPACITACIONES O SON TODAS LAS CAPACITACIONES

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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 la capacitación del Monitor Capacitador del Servicio Telefonico 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 : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:  
EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL CASTELLANO, ¿SE PODRÍA CONSIDERAR TITULADO EN CARRERAS TECNICAS, PARA CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFIL?.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 16      Literal: -      Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Con respecto a la consulta hemos de indicar que para el caso de los asesores telefónico virtuales castellano, no es posible considerar carreras técnicas dado el nivel de especialización requerido y la información a brindar a la ciudadanía.

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

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:  
EN LOS QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL CASTELLANO, ¿PODRÍAN CONSIDERAR COMO EXPERIENCIA ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la experiencia de los asesores telefónicos virtual castellano, hemos de indicar que la experiencia puede provenir del sector público o privado

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL BILINGUE CASTELLANO - QUECHUA, ¿SE PODRÍA CONSIDERAR TITULADO EN CARRERAS TÉCNICAS, DE MANERA DE PODER CONTAR CON MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES PERFILES?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta hemos de indicar que para el caso de los asesores telefónico virtual bilingüe castellano quechua, no es posible considerar carreras técnicas dado el nivel de especialización requerido y la información a brindar a la ciudadanía.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

EN LOS QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL BILINGUE CASTELLANO - QUECHUA, ¿SE PODRÍA CONSIDERAR COMO EXPERIENCIA ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la experiencia de los asesores telefónicos virtual bilingue castellano quechua, hemos de indicar que la experiencia puede provenir del sector público o privado

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:  
EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL BILINGUE CASTELLANO - AIMARA, ¿SE PODRÍA CONSIDERAR TITULADO EN CARRERAS TECNICAS?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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

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

Con respecto a la consulta hemos de indicar que para el caso de los asesores telefónico virtuales bilingüe castellano aimara, no es posible considerar carreras técnicas dado el nivel de especialización requerido y la información a brindar a la ciudadanía.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:  
EN LOS QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DE LOS ASESORES TELEFONICOS VIRTUAL BILINGUE CASTELLANO - AIMARA, ¿SE PODRÍA CONSIDERAR COMO EXPERIENCIA ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Con respecto a la experiencia de los asesores telefónicos virtual bilingue castellano aimara, hemos de indicar que la experiencia puede provenir del sector público o privado

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

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:  
EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DE LOS ASESORES VIRTUAL INTERPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS PERUANO, ¿PODRÍAN CONSIDERAR TITULADO EN CARRERAS TECNICAS?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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

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

Con respecto a la consulta hemos de indicar que para el caso de los asesores intérprete de lenguaje de señas peruano, no es posible considerar carreras técnicas dado el nivel de especialización requerido y la información a brindar a la ciudadanía.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 113

Consulta/Observación:

EN LOS QUE RESPECTA A LA EXPERIENCIA DE LOS ASESORES VIRTUAL INTERPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS PERUANO, ¿SE PODRÍA CONSIDERAR COMO EXPERIENCIA ATENCION AL CLIENTE O ATENCION A USUARIOS DEL SECTOR PRIVADO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: - Página: 61

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la experiencia de los asesores intérprete de lenguas de señas peruano, hemos de indicar que la experiencia puede provenir del sector público o privado

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:

Si 38 auriculares son para las posiciones, ¿para qué son los otros 20 auriculares?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: - Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 15.1.3. EQUIPAMIENTO MÍNIMO TECNOLÓGICO se señala que son 20 auriculares para entrenamiento.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:

¿Existe alguna posibilidad de bajar la experiencia del postor a un menor monto, por ejemplo: 20 millones?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 71

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.

OBSERVACION ACOGIDA

Se aclara que con la finalidad de generar una mayor concurrencia de postores, se modificará el monto de experiencia en la especialidad al monto de S/ 25,052,198, toda vez que la Entidad requiere una empresa especializada y que cuente con experiencia demostrada en el rubro.

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

Debe decir:

(...)

16.1 EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 25,052,198, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas, que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

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

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 116

Consulta/Observación:

Dentro de los servicios similares, ¿se podría considerar como experiencia los servicios de telecobranza, que es un medio de atención al cliente?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c Página: 71

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 : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 117

Consulta/Observación:

¿La infraestructura puede ser en otra zona, como en Cono Norte, debido a que los locales es tas zonas cuentan con un dimensionamiento mucho mayor y exclusivo al que solicitan, además que se encuentra una mayor captación de personal en la zona norte de Lima para este tipo de servicios?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No podrá ser en otra zona, dado que se requiere que las instalaciones del Contratista debe estar ubicado en distritos aledaños a las sedes de Osinergmin de Magdalena y/o Miraflores debido a las auditorías y visitas periódicas a realizar.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 118

Consulta/Observación:

¿El equipo de video conferencia tiene que ser CISCO SX10 o pueden ser de otra marca?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 Página: 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el Osinergmin actualmente cuenta con una plataforma de Video conferencia de la marca Cisco, y lo que se busca es garantizar el correcto funcionamiento e integracion total del equipos Cisco SX10 solicitado a nuestra 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 : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 119

Consulta/Observación:

¿Los equipos teléfonos IP tienen que ser de las Cisco o pueden ser de otra marca.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 Página: 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, Osinergmin actualmente cuenta con una plataforma de Telefonía IP de la marca Cisco, y lo que se busca garantizar es el correcto funcionamiento e integración total de los equipos telefónicos Cisco solicitados a nuestra 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 : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 120

Consulta/Observación:

¿Solo es necesario 1 equipo multicanal de impresión para la oficina?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que solo se requiere 01 equipo multifuncional de acuerdo a lo establecido en las bases.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 121

Consulta/Observación:

¿Es necesario tener cámara de video en el Site de Atención?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: - Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que deberá contar con cámara de video para el ambiente de capacitación y no es necesario para el site de atención.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 122

Consulta/Observación:

El canal de video llamada, ¿se realizará por zoom u otra herramienta comercial o algún desarrollo especifico, pueden darnos el dato preciso?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: - Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que 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 : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 123

Consulta/Observación:

Es factible que se pueda considerar para la acreditación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, los servicios de cobranzas y/o contact center y/o call center, debido a que son canales en los cuales se brinda una atención al cliente. A su vez, estarían permitiendo la pluralidad de postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: C Página: 71

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

OBSERVACION NO ACOGIDA

Con relacion a la presente observacion esta no es acogida toda vez que en los servicios similares indicados como parte de la Experiencia del Postor en la Especialidad, se ha señalado:

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.

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 : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 124

Consulta/Observación:

Sobre el Speech Analytics, ¿actualmente trabajan con algún proveedor específico y, si es así, pueden compartirlo para mantener el estándar del servicio?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.7 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se tiene conocimiento del dato del proveedor, toda vez que el servicio lo brinda la empresa tercera.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 125

Consulta/Observación:

¿El costo del primario 0800-41800 lo asume Osinergmin?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: 15.1.7 Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo señalado en las bases, se confirma que el costo del 0800-41800 es asumido por Osinergmin.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20515719165	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:51:44

Consulta: Nro. 126

Consulta/Observación:

Con la finalidad de agilizar las operaciones, ¿es posible que el postor ganador continúe las coordinaciones con su broker actual para el alta del número de WhatsApp?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.6.2.1 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que es posible continuar con el bróker actual.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 127

Consulta/Observación:

Sobre la capacitación de los tres Supervisores que se debe presentar en las propuestas, 1. Los certificados o constancias pueden ser emitidos por un personal interno certificado para brindar las capacitaciones y 2. a nombre de la empresa donde brindó la capacitación?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: B.3.2. Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No pueden ser emitidas por personal interno debido que el postor no es un centro de capacitación.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 128

Consulta/Observación:

Para la infraestructura estratégica, ¿ es posible que puedan agregar los distritos que conforman la zona sureste de Lima, como : La Molina y Pueblo Libre.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: B.2. Página: 69

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 : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

**Observación: Nro. 129**

**Consulta/Observación:**

Observamos en la bases administrativas que el importe requerido para la Experiencia del postor es de S/50,104,396.00. Importes de gran volumen que en las dos últimas licitaciones , AS N°02-2023-derivado del CP N°18-2022 y CP N°18-2022 -OSINERGMIIN, por el mismo objeto de convocatoria actual "Contratación del servicio de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual" , se declararon Desierto porque los postores no cumplieron con el importe requerido. Asimismo, se observa que en estas dos últimas procesos de selección mencionados se obtuvo la participación de un postor y tres postores, respectivamente. Por lo expuesto, solicitamos reducir el monto facturado acumulado equivalente entre 10millones y 15millones. De esta manera, se permitiría la pluralidad de postores. Se formula la presente observación en virtud del Principio de Libertad de concurrencia, Igualdad de trato y Transparencia. Previsto en el artículo 2° incisos "a", "b" y "c" respectivametine de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificada mediante Decreto Legislativo N° 1341."

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** General                    **Numeral:** 0                    **Literal:** C                    **Página:** 71

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

Artículo 2° incisos a, b y c , respectivamente de la Ley N° 30225 -

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

**OBSERVACION ACOGIDA**

Se aclara que con la finalidad de generar una mayor concurrencia de postores, se modificará el monto de experiencia en la especialidad al monto de S/ 25,052,198, toda vez que la Entidad requiere una empresa especializada y que cuente con experiencia demostrada en el rubro.

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

Debe decir:

(...)

**16.1 EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD**

**Requisitos:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 25,052,198, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas, que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

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

(...)

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 130

Consulta/Observación:

Para la presentación de propuestas, es posible presentar una de las cuatro certificaciones o constancias de Capacitación a los Supervisores del Servicio Telefónico y Virtual? y para el perfeccionamiento del contrato del postor ganador, presentar los demás certificados o constancias. Así, podríamos obtener mayor participación de personal.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: B.3.2. Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es posible presentar documentación incompleta. Los postores deberán ceñirse al perfil requerido en las bases, en la que señala contar con la totalidad de capacitaciones.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 131

Consulta/Observación:

Es posible la participación de empresas Mype?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1.8 Literal: 0 Página: 6

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se limita la participacion de empresas por su clasificacion. Asi mismo, se debe considerar que el presente procedimiento de selección es un Concurso Publico y debe señirse a las características y condiciones establecidas en las Bases.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 132

Consulta/Observación:

Para las empresas Mype sobre la experiencia del postor en la especialidad, ¿cuánto sería el monto facturado a presentar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 0 Literal: C Página: 71

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El presente procedimiento de selección es un Concurso Pulico por lo que las Bases Estandar establecidas por el OSCE, no ha incluido alguna condicion en el monto facturado ha acreditar para mypes para la experiencia del postor en la especialidad, a diferencia de los procedimientos de seleccion por Adjudicaciones Simplificadas.

Por lo que, debe de ceñirse a lo estipulado en las Bases.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 133

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, ¿es posible que el importe de la Carta Fianza de Fiel Cumplimiento sea retenido mensualmente en las facturas a presentar hasta culminar el monto total de la garantía?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.3 Literal: 0 Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, el postor ganador de la buena pro que goce la condición de micro y pequeña empresa puede solicitar la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 134

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, ¿es posible recibir adelantos para el inicio del servicio?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.5 Literal: 0 Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las Bases del presente proceso no se contempla la entrega de adelantos para el inicio del servicio.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 135

Consulta/Observación:

Favor de indicar la siguiente información: 1. volumetría mensual por un periodo de un año de las atenciones solicitadas. 2.indicar el TDA (Nivel de Atención) porcentaje de llamados que pueda contestar 3. indicar el TMO 4.¿Cuánto es el tiempo del nivel de servicio? 5.Indicar la cantidad total de llamadas mensuales y la distribución horaria

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15.9 Literal: 0 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La información se encuentra señalada en el numeral 7.2.1 Datos históricos.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 136

Consulta/Observación:

Hidrandina tendrá algún tipo de injerencia sobre la contratación del personal y/o solicitará información sobre las obligaciones sociales?

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 7.2.2.      Literal: 0      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En las presentes bases no se menciona a Hidrandina.

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

null



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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 137

Consulta/Observación:

Se sabe que hay meses estacionales, en los cuales hay mayor cantidad de llamadas de los pacientes y otros meses , menos. Para los meses donde hay menor cantidad de llamadas, se gestionará con la misma cantidad de 38 Operadores ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 15.1.9. Literal: 0 Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio está referido a la atención a ciudadanos y la demanda será atendida con la organización mínima del servicio establecida en las bases.

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

null

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

Nomenclatura : CP-SM-36-2023-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 :	20607051284	Fecha de envío :	10/01/2024
Nombre o Razón social :	ANICA PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:37:08

Consulta: Nro. 138

Consulta/Observación:

Es posible que el personal gestione 100% en modalidad de teletrabajo? Toda vez que se muestre la operatividad continúa a través del software de gestión con la finalidad que no afecte el servicio de OSINERGMIN.

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 15.1.9.      Literal: 0      Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es posible, en las bases se precisa que la gestión es presencial, no remota.

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

null