

BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

Aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD



SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA
ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	Importante • Abc	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	Advertencia • Abc	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	Importante para la Entidad • Xyz	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombrear.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

**BASES INTEGRADAS DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA
SEDALIB S.A. – FONOLIB**

DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

CAPÍTULO I

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

Importante

- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: www.rnp.gob.pe.*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

Importante

- *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente*

1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

Advertencia

La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.

Importante

Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

¹ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

Importante

Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

Importante

Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.

- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realizan conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conlleven la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorio, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.*

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

Importante

Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.

Advertencia

Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:

1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).

2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.

3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.

4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.

En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.

De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza>).

Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

3.5. ADELANTOS

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y 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.

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

3.8. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

Advertencia

En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.

3.9. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : SEDALIB S.A
RUC N° : 20131911310
Domicilio legal : Av. Federico Villarreal N°1300 Urb. El Bosque - Trujillo
Teléfono: : 044-482348
Correo electrónico: : **mbarriga@sedalib.com.pe**

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONOLIB

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución Gerencia General N° 308-2023-SEDALIB S.A. el 01.08.2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados.

Importante

La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de SUMA ALZADA, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Aplica.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de MIL NOVENTA Y CINCO (1095) DÍAS CALENDARIO contados a partir de la culminación de la Fase de Implementación, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación y en el Capítulo III – Requerimiento de la sección específica de las presentes bases.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar el importe de S/ 15.00 soles en la cuenta corriente N° 570-1175105-0-21 del Banco de Crédito del Perú y las bases se recogerán en la Oficina de Logística, ubicadas en la Av. Federico Villarreal N°1300 Urb. Semi Rústica el Bosque Trujillo.

Importante

El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.

1.10. BASE LEGAL

- ▶ Ley N° 31638 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- ▶ Ley N° 31639 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2023.
- ▶ Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley.
- ▶ Decreto Legislativo 1444 modificación de la Ley de Contrataciones del Estado N° 30225 (vigencia a partir de 30 de enero de 2019).
- ▶ Decreto Supremo N° 082-2019-EF que Aprueba el TUO de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.
- ▶ Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento.
- ▶ Directivas del OSCE.
- ▶ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ▶ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- ▶ Directiva N° 005-2019-OSCE/CD Participación de proveedores en consorcio en las contrataciones del Estado.
- ▶ Decreto Supremo N°013-2013-PRODUCE TUO de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.
- ▶ Ley N°29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- ▶ Normas de la SUNASS
- ▶ Directiva N°053-2005-SEDALIB S.A.-40000-GG Tratamiento de las Cartas Fianzas.
- ▶ Oficio N° 5196-2011-SBD de fecha 27 de enero del 2011
- ▶ Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N°005-2012-TR.
- ▶ Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con Riesgo a Exposición a COVID-19 y sus modificatorias.
- ▶ Normatividad vigente del Sector Salud referido a las actividades laborales que se despliegan como parte del presente servicio.
- ▶ Directivas y Opiniones del OSCE.
- ▶ Ley 29946: Ley del contrato de Seguro.
- ▶ Ley N° 28999, “Ley de Portabilidad Numérica en los Servicios Móviles”
- ▶ RCD 065-2021-SUNASS-CD y sus modificatorias, referidos a la aprobación del Estudio Tarifario que registró para SEDALIB S.A. en el periodo 2021-2026.

- ▶ Decreto Legislativo N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y sus modificatorias.
- ▶ Decreto Supremo N° 009-2020-TR: Decreto Supremo que aprueba las normas reglamentarias del Decreto de Urgencia N° 044-2019 relativas al seguro de vida.
- ▶ Ley 28806, Ley General de inspección del trabajo y sus modificatorias.
- ▶ RCD 066-2006-SUUNASS-CD y sus modificatorias, RCD 011-2007-2011-SUNASS-CD y sus modificatorias, referentes a:
 - Acceso a los servicios.
 - Procedimiento de Atención de solicitudes, reclamo, denuncias y sus modificaciones.
 - Calidad en la prestación de los servicios de saneamiento.
 - Calidad en la atención a usuarios.
 - Calidad en la facturación y comprobantes de pago, entre otros.
- ▶ Demás normas modificatorias, complementarias y/o supletorias vinculadas al marco legal que regula los servicios prestados por SEDALIB S.A.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

Importante

De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos², la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE³ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)

² La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

³ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)⁴
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

Importante

- *El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

No aplica.

Advertencia

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener

⁴ En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁵ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁶ (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- j) Estructura de costos⁸.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

- k) De acuerdo al objeto contractual convocado, se requerirá la presentación de los siguientes documentos:

i. Declaración Jurada de Confidencialidad de la Información por un periodo de dos (02) años luego de culminado el contrato⁹.

⁵ Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

⁶ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

⁷ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

⁸ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 18): consulta del participante TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya¹⁰.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en mesa de partes de SEDALIB S.A. sito de Av. Federico Villarreal N°1300 Urb. Semi Rustica el Bosque Trujillo. Y, en la oficina de Logística se firmará el contrato.

Importante

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PERIODICOS, de forma mensual.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable de la Gerencia Comercial emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Informes de cumplimiento, y documentos de valorización y ejecución de metrados por parte de **EL CONTRATISTA**

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes de SEDALIB S.A. sito en Av. Federico Villarreal #1300 Urb. Semi Rústica El Bosque – Trujillo.

¹⁰ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

“SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. - FONOLIB”.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Mediante la presente Contratación se busca mejorar el servicio de atención al usuario, lo que constituye el logro de uno de los objetivos de primer nivel de la Entidad (LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS), mediante la ejecución de todas aquellas actividades relacionadas con la atención y comunicación de clientes y usuarios con SEDALIB S.A. a través de la omnicanalidad.

3. ACTIVIDAD DEL POI

Las actividades del POI del presente servicio están relacionadas con los siguientes objetivos estratégicos:

- Lograr la satisfacción de clientes y grupos de interés.
- Asegurar el Servicio al Cliente, fortaleciendo los canales de comunicación.
- Mejorar la Satisfacción del Cliente y Grupos de Interés en forma sostenida.

4. ANTECEDENTES

El servicio de saneamiento constituye un servicio básico para la sociedad, siendo de interés de la población de SEDALIB S.A. ejecutar mejoras continuas a los procesos comerciales de atención al cliente.

Por tal razón, un aspecto relevante es la mejora de la comunicación e interacción con los usuarios a través de las diversas alternativas disponibles en la actualidad, como son las comunicaciones telefónicas, redes sociales y los diversos canales de comunicación que serán gestionados a través del CONTACT CENTER.

SEDALIB S.A. ha venido gestionando parte de las comunicaciones con los usuarios a través de un servicio de Call Center inicialmente tercerizado y posteriormente bajo administración directa hasta la actualidad, no obstante, las necesidades de comunicación de la población usuaria obligan a mejorar las condiciones del servicio, que devienen en un servicio de CONTACT CENTER.

Para la implementación y cumplimiento de las exigencias normativas de saneamiento como es la RCD 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias, y la RCD 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias, se requiere contar con un servicio de atención a los usuarios con mayores beneficios, que para nuestro caso se ha establecido el **Servicio de Contact Center**.

5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

- A Suma Alzada.

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

6.1. OBJETIVO GENERAL

- Contratar una persona jurídica especializada en la prestación de servicios de atención a clientes y/o usuarios mediante un Servicio Contact Center FONOLIB en sus diferentes frentes de atención telefónica automático y personalizado, atención vía correo electrónico, mensajería (SMS), aplicativo móvil, web site, sesiones chat, oficina virtual; servicios interconectados en una plataforma omnicanal independiente y exclusiva para SEDALIB S.A., garantizando alta disponibilidad de servicio las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos que deberán ser conseguidos por **EL CONTRATISTA** son:

- Garantizar una óptima calidad de atención a los clientes y usuarios, atendiéndolos con calidez, y dentro del marco legal vigente, para satisfacer las expectativas, estándares y niveles de calidad del servicio establecido por SEDALIB S.A., mediante un sistema de comunicación claro, efectivo y confiable.
- Proporcionar información estandarizada, correcta, oportuna y precisa respecto de los servicios que brinda SEDALIB S.A. a los clientes y usuarios que la soliciten..
- Brindar un esquema de atención estándar que permita codificar y registrar las consultas y solicitudes en forma estructurada, en una sola base de datos gestionada para ser explotada desde los diferentes canales de atención.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO

7.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- SEDALIB S.A. requiere contar con un servicio de atención al usuario que se brinde de manera continua 24x7x365, con una capacidad operativa adecuada, debiendo realizarse mediante diversas vías de comunicación como telefónica, videollamadas, correo electrónico, redes sociales (WhatsApp, Instagram, Twitter, Facebook), Mensajería (SMS), ChatBot y sitio web (Chat On Line), plataforma virtual y sitio web.
- **EL CONTRATISTA** implementará la conexión de FONOLIB a una red pública de telefonía a través de un determinado número de líneas, que dirijan las llamadas telefónicas a la central telefónica IP que gestionará **EL CONTRATISTA** para la

prestación del servicio, la misma que luego de recibir las llamadas telefónicas, las transmite de manera inmediata por otras conexiones Troncal SIP al sistema interactivo de respuesta de voz IVR, primer frente de atención que cuente con una capacidad para atender en simultáneo llamadas telefónicas, guiándolo según sus necesidades, hacia una respuesta automática mediante consulta con base de datos o hacia una atención personalizada ubicada en el segundo frente de atención.

- El servicio comprende la atención y comunicación con clientes y usuarios, sobre las ocurrencias en los servicios que brinda SEDALIB S.A., así como la orientación para el registro de reclamos por medios telefónicos, atención de quejas, recursos impugnativos, consultas, denuncias y solicitudes de atención por medios telefónicos y multicanales virtuales, debiendo garantizar el cumplimiento de los procedimientos de atención establecidos por **SEDALIB S.A.** y por la normatividad vigente.
- Todas las solicitudes de atención serán tipificadas y registradas en el Aplicativo de Gestión del Contact Center de **EL CONTRATISTA**, debiendo implementar mecanismos de integración automáticos y en tiempo real para que los registros de datos se inserten en la base de datos del sistema de atención de solicitudes de requerimientos o del sistema de reclamos de **SEDALIB S.A.**, según su tipología, a fin de que puedan completarse las actividades de atención de las áreas internas de **SEDALIB S.A.** Este trabajo de integración será realizado por **EL CONTRATISTA** a su costo, en coordinación con La Subgerencia de Informática e Información de **SEDALIB S.A.** y el visto bueno final del Área Usuaria, luego de las pruebas respectivas. De darse modificaciones en los sistemas de **SEDALIB S.A.** se comunicará a **EL CONTRATISTA** con la debida anticipación para que realice la actualización de los mecanismos de integración indicados.

Se precisa que el sistema debe operar en entorno web con capacidad para conectar múltiples dispositivos (pc, laptops, tablets, smartphones), debiendo emplear tecnología de software que permita la integración a la base de datos Oracle 12c para la información comercial, y PostgreSQL 15 para la información geoespacial que da soporte al GIS. ¹¹

- Para brindar el servicio requerido en las presentes bases, **EL CONTRATISTA** contará con un equipo de trabajo, conformado por Coordinador General, Supervisor del Servicio, Operadores de Contact Center y Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual, Asistente de Calidad e Información Multicanal, en las cantidades requeridas en la sección “**7.11. REQUERIMIENTOS DE EL CONTRATISTA Y DE SU PERSONAL**”, con conocimiento de la gestión comercial y operacional de **SEDALIB S.A.**, quienes estarán especialmente entrenados para atender/realizar comunicaciones, en sus diferentes modalidades, en forma permanente con los clientes y usuarios de **SEDALIB S.A.**
- El servicio comprende la atención de los siguientes canales de comunicación:

¹¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 69): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C

CANALES	DESCRIPCIÓN
Líneas Telefónicas	<p>Línea 0801-XXXXXX</p> <p>EL CONTRATISTA adquirirá e implementará una línea empresarial, que tendrá costo de llamada local para los clientes y usuarios.</p> <p>Se precisa que el contratista es el responsable de adquirir el número 0801 con capacidad para 120 llamadas simultaneas, siendo el único canal de contacto.¹²</p> <p>El contratista asumirá el costo mientras dure el servicio.</p> <p>Al finalizar el servicio, durante la etapa de Transferencia, EL CONTRATISTA transferirá dicha línea y todas sus configuraciones a SEDALIB S.A.</p>
Correo electrónico	contactcenter@sedalib.com.pe
Redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención personalizada mediante WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram. • Brindar atención personalizada mediante videollamadas por las principales redes sociales WhatsApp, Facebook, y otras que a futuro se requieran. <p>Se precisa que SEDALIB S.A. no cuenta actualmente con un numero de whatsapp empresarial, más si con un número temporal habilitado para facilitar la comunicación con el usuario especialmente en situaciones de afectación masiva de los servicios.¹³</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debiendo integrarlas en el sistema de control de Contact Center en función a las posibilidades técnicas que permitan dicha implementación. • Asimismo considerar futuras cuentas en redes sociales que SEDALIB S.A. pueda requerir.

¹² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 32): consulta del participante KOBRAZAS S.A.C.

¹³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 68): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

CANALES	DESCRIPCIÓN
Chat Web Online	ChatBot: <ul style="list-style-type: none"> Implementar la atención automática mediante ChatBot por WhatsApp, Facebook, Portal Web de SEDALIB S.A. considerando otros aplicativos disponibles que permitan dicha implementación. Se integrará al Aplicativo de Gestión de Contact Center en función a las posibilidades técnicas que permitan dicha implementación.
	Chat Personalizado: <ul style="list-style-type: none"> Brindar atención personalizada por el Portal Web de SEDALIB S.A., a solicitudes que se inicien en el mismo portal web o que se deriven de otro canal gestionado por el Contact Center. Se integrará al Aplicativo de Gestión de Contact Center en función a las posibilidades técnicas que permitan dicha implementación.
Otros	Aplicativos Móviles y Oficina Virtual.
Comunicación Masiva	EL CONTRATISTA deberá contar con un sistema que permita el envío de mensajes por medios telefónicos, SMS y Correo electrónico de forma masiva.

- Las llamadas telefónicas o comunicaciones por redes sociales, que reciba **SEDALIB S.A.** podrán ser de emergencias, comerciales u operacionales:
 - Las llamadas de emergencia son aquellas comunicaciones telefónicas realizadas a **SEDALIB S.A.** con el fin de comunicar una interrupción de servicio no programada o una alteración de los servicios, que pudiera provocar o que esté produciendo daño o perjuicio a los usuarios del servicio o población.
 - Por su parte, las llamadas comerciales u operacionales son aquellas comunicaciones telefónicas realizadas a **SEDALIB S.A.**, que no correspondan a una llamada de emergencia, y que tengan por objeto realizar una Consulta, Reclamo o Solicitud.
- Para el caso de las actividades que no se encuentren implementadas mediante las derivaciones automáticas a través del Aplicativo de Gestión del Contact Center, **EL CONTRATISTA** deberá informar inmediatamente (dentro de los 5 minutos siguientes) del registro al grupo de WhatsApp correspondiente a la atención, así como realizar la llamada correspondiente al Supervisor de la actividad.

- **EL CONTRATISTA** integrará sus sistemas con los de **SEDALIB S.A.** con la finalidad de que desde el sistema informático de **SEDALIB S.A.** pueda ubicar los audios de las llamadas. Los detalles y alcance de esta integración serán revisados en conjunto, durante la fase de implementación.

Se precisa que, EL CONTRATISTA deberá implementar mecanismos de integración para que los registros de datos se inserten en la base de datos del sistema de atención de solicitudes de requerimientos de SEDALIB S.A. a fin de que puedan completarse las actividades de atención de las áreas internas.¹⁴

- Como información complementaria se muestra, en el **ANEXO 02. "RESUMEN ESTADÍSTICO DE ATENCIÓN"**, un resumen estadístico de los resultados e indicadores que fueron obtenidos en el periodo de un mes tanto para la atención de llamadas telefónicas y en **ANEXO 03. "METRADO DEL SERVICIO A CONTRATAR"**, estimación del metrado a contratar por el periodo de 03 años.

7.1.1. Consideraciones adicionales del Servicio requerido:

1. El servicio a contratar es a todo costo que será asumido por **EL CONTRATISTA**, quien tendrá a su cargo bajo su responsabilidad económica, administrativa y laboral el aporte de:
 - a) Personal,
 - b) Suministros,
 - c) Equipos,
 - d) Servicios de telecomunicaciones e informáticos,
 - e) Aplicativo de gestión del Contact Center,
 - f) Plataforma tecnológica del Contact Center, que comprende el software y hardware necesario.

Se precisa que la implementación de mobiliario, tipo y modelo queda a discreción de El Contratista, que permita cumplir con el servicio requerido. Se precisa que las bases permiten al postor decidir optar por implementar una solución en la Nube o híbrida¹⁵.

- g) Licencias de software, grabaciones iniciales y modificaciones y/o reemplazo de archivos de audio.
2. Asimismo, **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con todos y cada uno de los requerimientos de modificación que sean efectuados por **SEDALIB S.A.** en las configuraciones que el Sistema Interactivo de Voz (IVR) y/o cualquier otro elemento necesario requiera para el cumplimiento de los servicios materia de este requerimiento.
 3. El incremento o cambio del personal, o mejora en la implementación de los equipos, u otros que han sido mencionados no conllevará costos adicionales para **SEDALIB S.A.**

¹⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 71): consulta del postor RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

¹⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 50): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

4. De corresponder, los equipos, y otros que sean utilizados deberán cumplir con los reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias nacionales que les aplique.
5. **SEDALIB S.A.** podrá **excluir** en cualquier momento del servicio alguna otra red social para la atención a los clientes durante la ejecución del servicio, comunicando este hecho a **EL CONTRATISTA** con un mes de anticipación como mínimo.
6. De no realizarse las actividades de manera correcta o dentro de los plazos y procedimientos establecidos, ello implicará aplicación de penalidades por parte de **SEDALIB S.A.**, multas por parte de **SUNASS**, o perjuicio económico generado durante el procedimiento de reclamo, las mismas que serán asumidas por **EL CONTRATISTA**.
7. **EL CONTRATISTA** brindará adecuada información a los representantes autorizados de **SEDALIB S.A.** que acudan a él en demanda de aclaración sobre cualquier aspecto del servicio brindado.
8. La coordinación o derivación de los petitorios o necesidades, es por medio del Supervisor de **EL CONTRATISTA**, con el Supervisor de Servicios Comerciales de **SEDALIB S.A.** y los responsables de los procesos internos de **SEDALIB S.A.**, y se hará de la siguiente forma:
 - **EL SUPERVISOR DE LOS SERVICIOS COMERCIALES** de **SEDALIB S.A.** . realizará el requerimiento, indicando el modo de la respuesta (formato físico o virtual).
 - Si la atención del requerimiento es en formato físico, **EL CONTRATISTA** emitirá una Carta formal con la documentación requerida, debiendo ser cursada por Mesa de Partes de **SEDALIB S.A.** con destinatario al **SUPERVISOR DE LOS SERVICIOS COMERCIALES**.
 - Si la atención del requerimiento es en formato virtual, **EL CONTRATISTA**, atenderá mediante la emisión de un correo electrónico al Supervisor de **SEDALIB S.A.** adjuntando la información requerida en formato virtual, o un link de un ambiente virtual por por ejemplo Google Drive, siempre que se asegure la adecuada atención y respuesta a los requerimientos.

Se precisa que las notificaciones de correo electrónico si requerirán en algunos casos adjuntar archivos que podrán ser comunes o distintos por cada cliente, dependiendo del evento a notificar, al tipo de respuesta que se tipifique o al tipo de solicitud efectuada por el usuario según la etapa del procedimiento a atender, en el marco de las normas vigentes. ¹⁶

 - Finalmente se podrá coordinar vía celular: llamada telefónica, Whatsapp; o por correo electrónico.

¹⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 73): consulta del postor RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

7.1.2. Cobertura del servicio:

De acuerdo a la Resolución Directoral 024-2008-VIVIENDA/VMCS-DNS, se indica en el Contrato de Explotación, "Art. 3.1. Ámbito de Explotación" que **SEDALIB S.A.** tiene como ámbito de explotación, y por lo tanto define el ámbito de responsabilidad, a las siguientes localidades:

LOCALIDADES	MUNICIPAL PROVINCIAL
Trujillo	Trujillo
La Esperanza	Trujillo
El Porvenir	Trujillo
Víctor Larco Herrera	Trujillo
Florencia de Mora	Trujillo
Moche	Trujillo
Huanchaco	Trujillo
Salaverry	Trujillo
Chepén	Chepén
Pacanguilla	Chepén
Chocope	Ascope
Rázuri (Puerto Malabrigo)	Ascope
Paiján	Ascope

7.2. ACTIVIDADES GENERALES

Comprende las siguientes actividades:

- Atender a sus clientes y usuarios desde el Local de **El Contratista y en casos debidamente sustentados y con autorización de SEDALIB S.A.** en los domicilios del personal asignado al servicio, por los diversos canales de atención con el que cuenta el Contact Center.
- Atención de clientes por vía telefónica, tanto en los casos de llamadas entrantes como en la ejecución de campañas de llamadas salientes, según las especificaciones señaladas por **SEDALIB S.A.**

- c) Gestión de las actividades de atención y comunicación telefónica de los clientes, lo cual comprende monitoreo en línea de las actividades, obtención de reportes estadísticos (dashboard) y elaboración de informes, grabación de llamadas telefónicas, programación y configuración de la plataforma y recursos existentes, además de informar a **SEDALIB S.A.** sobre los resultados obtenidos y permitir a su personal autorizado el acceso a los sistemas y aplicativos de monitoreo y gestión in situ, de manera remota o a través de Internet.
- d) Gestionar (registrar, orientar, analizar respuestas, y adoptar las medidas necesarias en los sistemas existentes para completar el registro y derivación de las solicitudes en los tiempos previstos), con excelencia y oportunidad apoyando la estrategia de relacionamiento con el cliente.
- e) Implementar mecanismos de integración automáticos y en tiempo real para que los registros de datos se inserten en la base de datos del sistema de atención de solicitudes de requerimientos, o del sistema de reclamos de **SEDALIB S.A.**, según su tipología, a fin de que puedan completarse las actividades de atención de las áreas internas de **SEDALIB S.A.**
- f) **EL CONTRATISTA** realizará la Integración de la plataforma de gestión del Contact Center a la cuenta de correo electrónico de **SEDALIB S.A.**, (quien proporcionará la cuenta corporativa y la clave de acceso para tal fin) a la cual se dirigirán los clientes y usuarios. Esta integración permitirá que el personal de Contact Center pueda atender los requerimientos realizados por el correo electrónico de **SEDALIB S.A.**, y emitir comunicaciones por la misma vía. Para el mailing el Contratista utilizara su propio servicio de correo con la cuenta de correo enmascarada. Previa coordinación de SEDALIB S.A.
- g) Instalación, implementación y mantenimiento del servicio de mensajería (SMS), permitiendo envío de SMS a todos los operadores de telefonía del Perú, con funcionalidad para remitir mensajes personalizados con el nombre del cliente o usuario, importes, tipo producto o remitir links de accesos web. Para el Servicio de mensajería, el servicio incluye la funcionalidad de enviar adicionalmente al mensaje de respuesta un SMS al mismo número celular del usuario. **SEDALIB S.A.** puede solicitar en cualquier momento modificaciones en la configuración del servicio de SMS, sin que esto signifique un costo adicional para el servicio.
- h) Instalación e implementación del servicio Chat Web en sus diversas modalidades, (atención personalizada y/o por medio de robots) mediante sesiones chat, accesibles desde diversos dispositivos por parte del usuario (Smartphone, Tablet, Pc, Laptop, etc.). Se coordinará con **SEDALIB S.A.** la implementación de un avatar a fin de que éste se encuentre presente en todas las ventanas de atención del Chat
- i) Atención de clientes por medio de las redes sociales a través de una plataforma integrada al Contact Center, permitiendo distinguir la interacción con los usuarios por casos.
- j) Permitir al personal autorizado de **SEDALIB S.A.** interactuar en línea con los aplicativos, herramientas y sistemas de gestión y monitoreo existentes.
- k) Uso de los aplicativos informáticos para obtener información del usuario que permita validar sus solicitudes de atención comercial y operacionales, ejecución de campañas, según las especificaciones señaladas por **SEDALIB S.A.** y en el marco del contrato que se suscriba por el uso del sistema.

- l) Atención de consultas o solicitudes de los usuarios de la App SEDALIB Móvil en las plataformas Android e IOS, previa coordinación con **EL CONTRATISTA** cuando ésta sea implementada.
- m) Dimensionar los recursos necesarios para que el personal esté correctamente capacitado y entrenado, así como fidelizado e implementado y cumpla al 100% con los indicadores establecidos y esperados por **SEDALIB S.A**
- n) Implementar mecanismos que aseguren el correcto almacenamiento de los contactos y comunicaciones que realicen los clientes según el canal de ingreso (llamadas, correo electrónico, redes sociales, página web, y otros que se implementen), para la posterior transferencia a **SEDALIB S.A.** y pueda realizar el tratamiento correspondiente. La transferencia de la información será como máximo al día siguiente de registrada, debiendo almacenarse en una carpeta virtual en formato de hoja electrónica. **SEDALIB S.A.** establecerá los campos que debe contener el archivo de datos hasta la implementación de otros mecanismos para el tratamiento en tiempo real y online, debiendo **EL CONTRATISTA** brindar las facilidades para lograr dicha integración.
- o) Implementar Plan de Contingencias a nivel de personal, infraestructura de comunicaciones del Contact Center, equipamiento tecnológico, recursos técnicos y otros a fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, acorde a las exigencias de calidad, para afrontar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.
- Se precisa que las contingencias deberán estar implementadas en los ambientes de trabajo de El Contratista sean estos físicos o virtuales, de modo que garanticen la ejecución normal del servicio, salvo se implemente el trabajo remoto con autorización de SEDALIB S.A. en las condiciones de emergencia que se señalan en los TDR.**¹⁷
- p) **EL CONTRATISTA** cubrirá todas las licencias de software necesarias para el funcionamiento de la plataforma tecnológica sin que ello demande un costo adicional para **SEDALIB S.A**

Estos servicios convierten el centro de atención telefónica en un Contact Center; considerando que la atención telefónica no sólo se dará a través de llamadas de entrada sino también a través de llamadas de salida. Esta plataforma será implementada en la plataforma que ofrezca **EL CONTRATISTA**.

7.3. NORMAS LEGALES

EL CONTRATISTA prestará su servicio debiendo para ello cumplir con las siguientes normas referidas a los servicios prestados por **SEDALIB S.A.:**

- Ley 29783, Ley de Seguridad, Salud y Trabajo y sus modificatorias.
- Ley N° 2744, -Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- *Decreto Legislativo* N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA, Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con Riesgo a Exposición a COVID -19, y sus modificatorias.

¹⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 84): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

- Normatividad vigente del Sector Salud referido a las actividades laborales que se despliegan como parte del presente servicio.
- Decreto Supremo N° 009-2020-TR: Decreto Supremo que aprueba las normas reglamentarias del Decreto de Urgencia N° 044-2019 relativas al seguro de vida.
- Ley 28806, Ley General de inspección del trabajo y sus modificatorias.
- RCD 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias, RCD 011-2007-2011-SUNASS-CD y sus modificatorias, referentes a:
 - Acceso a los Servicios.
 - Procedimiento de Atención de Solicitudes, Reclamo, denuncias y sus modificaciones.
 - Calidad en la prestación de los servicios de saneamiento.
 - Calidad en la atención a usuarios.
 - Calidad en la facturación y comprobantes de pago, entre otros.
- RCD 065-2021-SUNASS-CD y sus modificatorias, referidos a la aprobación del Estudio Tarifario que regirá para **SEDALIB S.A.** en el periodo 2021-2026.
- Demás normas modificatorias, complementarias y/o supletorias vinculadas al marco legal que regula los servicios prestados por SEDALIB S.A.

7.4. HORARIOS DE ATENCIÓN

- a) La atención es continua, las veinticuatro (24) horas del día (desde las 00:00 horas hasta las 24:00 horas), de lunes a domingo, durante todo el año, incluido los feriados, siendo este el motivo por el que **EL CONTRATISTA** debe contar con un sistema de contingencia, redundancia y backup que aseguren el normal funcionamiento del Contact Center y el resguardo de la información, sin paralizaciones que lo afecten, y asegurando que no exista pérdida de llamadas, ni de datos o evidencia digital de la ejecución del servicio. **EL CONTRATISTA** asegurará el mantenimiento operativo de toda la plataforma instalada e implementada.
- b) **EL CONTRATISTA** asegurará la capacidad operativa para atender la demanda del servicio, debiendo considerar relevos durante los periodos de refrigerio y descanso del personal, en salvaguarda de no afectar la capacidad operativa del servicio, incluyendo situaciones diversas como inasistencias.

Asimismo, debe considerar personal suplente y de respaldo que cubra puestos de atención ante el retiro o renuncia de algún operador del servicio, durante los periodos vacacionales y por otro tipo de descansos o situaciones de contingencias presentadas.

- c) **SEDALIB S.A.** ha establecido los turnos de atención para atención del Contact Center de acuerdo al cuadro siguiente :

TURNOS	HORARIO
Turno 1	de 06:00 horas a 14:00 horas.
Turno 2	de 14:00 horas a 22:00 horas.
Turno 3	de 22:00 horas a 06:00 horas.

- d) **SEDALIB S.A.** comunicará oportunamente a **EL CONTRATISTA** sobre cualquier variación en los horarios mencionados anteriormente. El servicio deberá ser continuo, sin paralizaciones, en tal sentido, **EL CONTRATISTA** tomará las previsiones.
- e) **EL CONTRATISTA** podrá proponer a **SEDALIB S.A.** la recomposición de los turnos de atención del Contact Center (en cantidad y horarios de los turnos) debidamente sustentados para cubrir las 24 horas del servicio, siempre que no signifique mayores costos para **SEDALIB S.A.**
- f) **EL CONTRATISTA** garantizará la atención de los usuarios de **SEDALIB S.A** dentro del horario establecido mediante el mantenimiento operativo de la plataforma tecnológica, así como de los componentes para el monitoreo instalados en la Sede Central y agencias de **SEDALIB S.A.**
- g) **SEDALIB S.A.** coordinará con **EL CONTRATISTA** cualquier variación en los horarios de los turnos de atención. **EL CONTRATISTA** podrá proponer horarios de atención de acuerdo a la demanda que se presente en el servicio.

7.5. ETAPAS DEL SERVICIO.

El servicio comprende tres etapas:

- (i) Etapa de Implementación,
- (ii) Etapa de Ejecución.
- (iii) Etapa de Transferencia.

La descripción y actividad de cada etapa se detalla a continuación.

7.5.1. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

En esta etapa se desarrollan el conjunto de actividades previas a la ejecución del servicio, cuya finalidad es asegurar su correcta y adecuada prestación del servicio.

En esta etapa **EL CONTRATISTA** realizará la Instalación e implementación de los servicios en una plataforma omnicanal integrada.

Se inicia con la suscripción del contrato materia de la presente convocatoria o por acuerdo de ambas partes, no está considerada dentro del tiempo de operación del servicio y tiene una duración estimada no mayor de sesenta (60) días calendario, tiempo durante el cual **EL CONTRATISTA** deberá instalar, implementar (y adecuar en caso se requiera) la plataforma que permita el funcionamiento del Contact Center, de acuerdo a lo señalado en el presente servicio.

Durante la fase de implementación, se realizarán reuniones de coordinación entre los equipos técnicos y funcionales de **EL CONTRATISTA** y **SEDALIB S.A.** para el desarrollo del presente servicio.

La fase de implementación tiene un periodo máximo de sesenta días (60) calendario y no es parte del inicio de la prestación del servicio (al inicio de ejecución del servicio se le conoce como Etapa de Ejecución). En esta etapa SEDALIB S.A. deberá constatar el cumplimiento de lo siguiente:

- Instalación y configuración de la plataforma del Contact Center, configuraciones, adaptaciones de software en caso se requiera, de telecomunicaciones,

coordinaciones técnicas, capacitación a su personal, entre otros que sean necesario para el cumplimiento del servicio.

- Implementación de la Respuesta de Voz Interactiva IVR (de acuerdo al flujo descrito en el Anexo 4 “RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR)”), asimismo deberá realizar la implementación de los Chatbot para las redes sociales (Facebook, Twitter y WhatsApp), de acuerdo a las posibilidades técnicas de cada una estas plataformas.
- Instalación de grupo electrógeno de respaldo, así como la red estabilizada.

En esta fase no se pagará valorización a **EL CONTRATISTA**, sino, hasta el inicio de la prestación del servicio considerado como la Etapa de Ejecución, que tendrá una duración de **mil noventa y cinco (1.095) días calendario**.

La Etapa de Implementación es el periodo que tiene **EL CONTRATISTA** para preparar sus instalaciones, realizar adaptaciones configuraciones, capacitación al personal, etc., a fin que una vez culminada esta etapa, se pueda cumplir con el servicio ofertado. Se debe tener presente que el objeto del servicio es contratar una empresa especializada en la prestación de servicios de atención a clientes y/o usuarios. Al ser una empresa especializada, ésta tiene implementada una buena parte de su infraestructura tecnológica, de comunicaciones, mobiliario, personal técnico, etc.

Al culminar esta Etapa de Implementación, **EL CONTRATISTA** informará formalmente a **SEDALIB S.A.**, a través del Supervisor de Servicios Comerciales, que cumple con tener la plataforma del Contact Center instalada e implementada en su totalidad, líneas y redes de comunicación activas y disponibles; sistemas, equipos, software, licencias y aplicativos instalados; personal de atención al cliente (personal de gestión y personal operativo) contratado en el número requerido para cubrir la demanda presentada y debidamente capacitado en materia de regulación y atención que enmarca los servicios que presta **SEDALIB S.A.**; entre otros aspectos importantes para el funcionamiento del Contact Center, a fin dar inicio a la prestación o ejecución del presente servicio.

Se precisa que la información requerida será proporcionada gradualmente durante la etapa de implementación, asegurando una correcta retroalimentación de la normativa vigente, y de acuerdo a las actividades de adecuación que se requieran para dar inicio a la fase de ejecución del servicio dentro del plazo establecido en los Términos de Referencia.¹⁸

Cabe señalar que **EL CONTRATISTA** recibirá en calidad de custodia las grabaciones de llamadas generadas durante el servicio anterior y se obliga a proporcionar el acceso a las mismas en cualquier momento que **SEDALIB S.A** lo requiera.

SEDALIB S.A. proveerá los accesos telefónicos primarios o Troncal SIP a la línea de Fonolib y asumirá el costo de su traslado en caso se requiera. Cabe precisar que **SEDALIB S.A.** a través de la Sub Gerencia de Informática e Información (SGII), coordinará con **EL CONTRATISTA** las actividades necesarias que permitan tener instalados los enlaces primarios del servicio FONOLIB dentro de la presente etapa de implementación.

¹⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 86): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Previo al inicio de la Etapa de Ejecución, SEDALIB S.A. mediante su supervisión realizará las siguientes actividades:

1. Verificación del centro de operaciones de **EL CONTRATISTA**. (el centro de operaciones debe contar con el dimensionamiento estratégico para albergar la cantidad de personal y equipamiento estratégico teniendo en consideración de INDECI de la Ley N° 29664)

Se precisa que el área debe ser proporcional a las personas que van a trabajar de acuerdo a las leyes de distanciamiento y aforo permitido, entre otros. Deberá contar con todas las licencias necesarias para su funcionamiento.¹⁹

2. Verificación de los equipos de comunicación.
3. Verificación de la plataforma tecnológica a utilizar para el servicio de **CONTACT CENTER**.
4. Verificación del personal requerido, para lo cual **EL CONTRATISTA** presentará el expediente de su personal, que deberá contener currículo del personal requerido, conteniendo nombre, DNI, dirección.
5. Verificación de la constancia del Examen Médico Ocupacional del personal de **EL CONTRATISTA**.
6. Verificación de la implementación de la Respuesta de Voz Interactiva IVR
7. Verificación de la Instalación de grupo electrógeno de respaldo, así como la red estabilizada. Además debe incluir UPS para evitar corte de Fluido Eléctrico y el servicio continúe sin tiempos muertos.
8. Recepción del cargo que detalle la entrega de los siguientes documentos por parte de **EL CONTRATISTA** a su personal:
 - Obligaciones por cumplir
 - Su asignación de funciones.
 - Su MOF.
 - Su Reglamento interno de Trabajo y su reglamento de Seguridad.
 - Código de ética y conducta.
 - Otros que **EL CONTRATISTA** considera necesario para su personal.
9. Recepción del organigrama para la ejecución del servicio de tercerización materia del presente requerimiento.
10. Recepción de los datos del supervisor y coordinador de **EL CONTRATISTA**.
11. Recepción del Plan de Contingencias a nivel de personal y recursos técnicos, a fin de garantizar continuidad en la prestación del servicio, así como los indicadores esperados por **SEDALIB S.A.** Aun ante situaciones de caso fortuito y fuerza mayor

EL CONTRATISTA deberá establecer los lineamientos en los planes de prevención y reducción del riesgo, que impliquen adoptar acciones orientadas a evitar la generación de nuevos riesgos en la sociedad y a reducir las vulnerabilidades y riesgos existentes en el

¹⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 87): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

contexto de la gestión del desarrollo sostenible.

El procedimiento de verificación será el siguiente:

- Durante la inspección, el **SUPERVISOR DE EL CONTRATISTA** y **SUPERVISOR DE SERVICIOS COMERCIALES DE SEDALIB S.A.** suscribirán un Acta de Inspección y Conformidad, en la que se verificará el cumplimiento de las exigencias mínimas para dar inicio a la prestación del servicio en la Etapa de Ejecución.
- En caso de presentarse observaciones, **EL CONTRATISTA** tendrá un plazo de cinco (05) días calendario para la absolución de las observaciones, contabilizados a partir del día siguiente de recibida la comunicación. Cabe precisar que todos estos trámites deben ser realizados dentro del plazo de la etapa de implementación.

7.5.2. ETAPA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

Culminada la etapa de Implementación, se iniciará la atención a los usuarios de **SEDALIB S.A.** desde el Contact Center con sus diferentes frentes: atención telefónica automática y personalizado tanto para llamadas de entrada como de salida; atención vía correo electrónico, mensajería (SMS), Aplicativo Móvil; atención a través del sitio Web de **SEDALIB S.A.** mediante sesiones de chat automáticas y personalizadas, la oficina virtual y el monitoreo y gestión de las actividades del Contact Center; atención mediante redes sociales (WhatsApp, Twitter, Facebook, Instagram) como servicios interconectados en una plataforma integrada que cuente con todos los elementos y funcionalidades requeridas en el presente servicio.

Además del servicio de interconexión entre el contratista y SEDALIB S.A. debe ser a través de una línea dedicada VPN con un ancho de banda mínimo 40 Mb (Megabits por segundo) con una disponibilidad de servicio al 40% para la interconexión de video, voz y datos, además deberá contar con un servicio de contingencia de las mismas características en un operador distinto

En caso que, **EL CONTRATISTA** decida optar por implementar una solución en la Nube o híbrida, deberá garantizar una disponibilidad del servicio del 99.99% mensual en cada enlace, siendo necesario que el enlace de internet cuente con un enlace secundario en última milla (Operador de Contingencia) con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio ante una falla eventual del enlace principal., para evaluar deberá presentar copia del contrato, así como la réplica del mismo

7.5.2.1 Control de la ejecución del Servicio por parte de SEDALIB S.A.

Para la medición de los parámetros del servicio se emplearán los datos históricos emitidos por los sistemas y aplicativos que componen la plataforma del Contact Center, los mismos que bajo ninguna circunstancia podrán ser alterados por **EL CONTRATISTA**, señalando además que **SEDALIB S.A.** tendrá acceso a toda la información que directamente emiten los aplicativos mencionados en línea.

El sistema de grabación de llamadas debe permitir grabar todas las comunicaciones con sonido estéreo de los operadores, y grabación de pantallas (interacción de pantallas).

Con relación a la grabación de pantallas, **EL CONTRATISTA** se obliga a mantener la referida grabación durante ocho (08) meses, período dentro del cual **SEDALIB S.A.** tendrá acceso a ellas en cualquier momento.

Luego de este plazo EL CONTRATISTA no tendrá obligación de almacenar las grabaciones de pantalla que superen dicho período, por lo tanto, podrá eliminarlas. Previo a ello deberá enviar una copia a Sedalib para su almacenamiento.²⁰

Con relación a la grabación de voz de las llamadas, deberán estar a disposición de **SEDALIB S.A.** de manera permanente durante todo el tiempo que dure el servicio y permitirá registrar e identificar el número de teléfono de la llamada entrante, número de primario o línea de donde se recibe la llamada, además de la fecha y hora de la atención, así también los datos del operador que atendió la llamada, entre otros estipulados en el presente servicio.

Asimismo, **EL CONTRATISTA** se obliga a proporcionar el acceso a las grabaciones de voz de las llamadas y atención inmediata ante cualquier requerimiento sobre las mismas, incluyendo las grabaciones que se encuentren en calidad de custodia, las cuales se entregarán durante la etapa de implementación.

El servicio incluye el mantenimiento de la plataforma tecnológica que permita brindar el servicio contratado, tanto de sus elementos instalados e implementados en la sede de **EL CONTRATISTA** como en **SEDALIB S.A.** (para el monitoreo y control concurrente de las actividades de atención del Contact Center a través de la plataforma de gestión del Contact Center que corresponda para tal fin).

EL CONTRATISTA cumplirá con las exigencias técnicas detalladas para el presente servicio y con las normas legales, manuales y procedimientos que estén vigentes durante todo el servicio.

SEDALIB S.A podrá introducir mejoras en los procedimientos propuestos con la finalidad de sostener y/o mejorar la calidad del servicio, los mismos que no significarán incremento de costos de su aplicación. Estas mejoras, serán notificadas y coordinadas con **EL CONTRATISTA** previo a su aplicación.

SEDALIB S.A podrá solicitar en cualquier momento información sobre el cumplimiento de sus planes de acción para asegurar la calidad

EL CONTRATISTA realizará cambios en el personal cuando se detecten casos muy graves en la ejecución del servicio y evaluar los cambios por otro tipo de incumplimientos.

EL CONTRATISTA realizará el descargo oportuno de los registros de atención, informando el cumplimiento de las actividades dentro de los plazos que **SEDALIB S.A.** o el Organismo Fiscalizador otorguen.

La atención debe realizarse en estricto cumplimiento de lo normado por las Directivas de atención al cliente de **SEDALIB S.A.**, así como los Procedimientos, Instructivos, Reglamento y Directivas aplicables al sector saneamiento.

Es obligación de **EL CONTRATISTA**, cuidar los plazos de atención, registro y comunicación como parte del servicio de Contact Center. De ser excedido estos parámetros, SUNASS puede aplicar multas que serían trasladadas a **EL CONTRATISTA**, quien también asumiría los perjuicios económicos que puedan provocar un proceso de reclamación o atención de solicitudes no atendidas en el tiempo o forma que indica la normativa.

²⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 90): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.

EL CONTRATISTA debe contar con un Protocolo de Supervisión y Evaluación del Servicio que su personal está realizando, esta evaluación debe generar acciones de mejora en los que se debe incluir un ranking de evaluación de cada Operador de Contact Center, el mismo que deberá ser publicado. Las estrategias de reconocimiento/felicitación entre otras, deben formar parte de la estrategia que toda empresa que brinda este tipo de servicio debe contar para la satisfacción de su personal.

EL CONTRATISTA elaborará un reporte de gestión mensual indicando la ejecución de los metrados, las ocurrencias del período, recomendaciones, cumplimientos contractuales de acuerdo a los Entregables Documentarios que se exigen como parte del servicio, detallados en el apartado 7.6 de las presentes bases.

Para evitar falsos registros, en caso de reportarse alguna avería por este medio, el personal de Contact Center podrá solicitar videos o fotografías al usuario / cliente.

7.5.2.2. Plataforma de Contact Center

- a) **EL CONTRATISTA** proporcionará la Plataforma del Contact Center.
- b) **EL CONTRATISTA** instalará e implementará, para la atención de clientes y/o usuarios, una plataforma IP de Contact Center, la misma que permitirá la atención de por lo menos cincuenta (50) llamadas telefónicas en simultáneo, correos electrónicos, mensajería (SMS, Aplicativo Móvil y atención de Chat utilizando como medio el sitio web de **SEDALIB S.A.** a través de sesiones chat, asistencia en la navegación y la oficina comercial virtual y de redes sociales). Asimismo, **EL CONTRATISTA** deberá prever el crecimiento futuro del servicio, sin que ello demande un mayor costo para **SEDALIB S.A.**

Se precisa que la solución de IVR debe permitir la gestión de todas las llamadas requeridas ordenando el flujo de la cola de llamadas de acuerdo a la disponibilidad de agentes. ²¹

- c) La plataforma del Contact Center será para uso único y exclusivo del servicio que **EL CONTRATISTA** le brindará a **SEDALIB S.A.** En ese sentido, **EL CONTRATISTA** no podrá utilizar la plataforma para brindar servicios a terceros ajenos a **SEDALIB S.A.**
- d) Del mismo modo todos los componentes de la plataforma deberán encontrarse conectados e integrados con los equipos ubicados **SEDALIB S.A.** de modo que exista un funcionamiento único que optimice la atención de los contactos mediante su adecuado ingreso y distribución y permita unificar la gestión y estandarizar los reportes estadísticos de las actividades, y que de la misma forma permita solucionar de manera remota los problemas que puedan producirse con los equipos. Esta plataforma será implementada en la plataforma que ofrezca **EL CONTRATISTA**.

Se precisa que todos los componentes de la plataforma tecnológica serán implementadas por El Contratista, debiendo definir sus características siempre que permitan cumplir con el servicio requerido. Por Sedalib, los equipos de usuario final a conectar constarán de PC, Laptops, Tablets y Smartphones con sistemas Windows y Android respectivamente, debiendo establecer la comunicación en base a los protocolos que corresponden a dichos entornos de trabajo. La plataforma de base de datos de Sedalib está establecida en los

²¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 51): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

términos de referencia, debiendo establecer los mecanismos de conexión durante la etapa de implementación.²²

- e) FONOLIB espera recibir un máximo de cincuenta (50) llamadas en simultáneo, a través de un (01) enlace primario; para lo que **EL CONTRATISTA** proporcionará la infraestructura de comunicaciones necesaria que garantice esta capacidad operativa de llamadas entrantes. **EL CONTRATISTA** deberá contemplar el crecimiento del servicio de veinte (20) canales a partir del día 548 calendario, contado a partir del inicio de la Etapa de Ejecución del servicio. La ejecución y programación del servicio outbound es de responsabilidad de **EL CONTRATISTA** y deberá cumplir los requisitos solicitados en el presente servicio, adecuando sus recursos a la efectividad de sus campañas.
- f) **EL CONTRATISTA** programará las posiciones de atención según la carga de trabajo encomendada por **SEDALIB S.A.**, para efectuar las campañas de llamadas salientes, sesiones Chat y navegación asistida por los medios multicanales establecidos. Cabe precisar que todas las posiciones del personal operativo deberán estar preparadas para la atención multiskill, de los diferentes canales de atención con los que cuenta el Contact Center, permitiendo incluso atender varias interacciones a la vez.

Se precisa que puede ser posible el discador predictivo en caso de algún tipo de comunicación genérica masiva, más no cuando sean campañas puntuales según muestra otorgada. Respecto a la estimación de la cantidad de comunicaciones, éstas se encuentran establecidas en el ANEXO 2-Resumen Estadístico de Atención.²³

- g) En el caso de posiciones del personal operativo, **EL CONTRATISTA** deberá contar como mínimo con veinte (20) posiciones entre Operadores de Contact Center y tres (3) gestores de redes sociales y oficina virtual, los cuales serán de uso exclusivo para el servicio y deberán incluir las licencias necesarias para el uso de los servicios de la plataforma y su correcto funcionamiento. Debiendo incluso, considerar licencias adicionales en caso el servicio que brinda **SEDALIB S.A.** a sus clientes crezca. Así pues, la plataforma de **EL CONTRATISTA** deberá contener y cubrir todas las licencias presentes y futuras que sean necesarias.
- h) Para el personal de gestión, **EL CONTRATISTA** instalará la cantidad de módulos necesarios los cuales se ubicarán dentro del área de operaciones del Contact Center ubicada en el local de **EL CONTRATISTA**, debiendo contar cada módulo con un teléfono IP.
- i) La plataforma del Contact Center debe facilitar la atención y comunicación con clientes que requiere **SEDALIB S.A.**, incrementando los medios de contacto, su capacidad operativa y presentando una tecnología y funcionalidades avanzadas que le permitan cubrir la demanda existente optimizando sus recursos.
- j) La plataforma de Contact Center a instalar e implementar por **EL CONTRATISTA** debe considerar los siguientes aspectos mínimos:
 - 1. Central telefónica privada PBX con su respectivo sistema automático de distribución de llamadas ACD, el cual debe permitir la administración, distribución

²² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 60): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

²³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 74): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

y gestión inteligente de las llamadas telefónicas hacia los diferentes grupos de Operadores de Contact Center.

2. En todos los casos que se presente, integrar la plataforma con su respectivo sistema automático de distribución de llamadas ACD, el cual debe permitir la administración, distribución y gestión inteligente de las llamadas telefónicas hacia los diferentes grupos de Operadores de Contact Center. La herramienta además del manejo de los diferentes canales de comunicación debe ser capaz de proveer monitoreo en línea de las actividades y generar reportes históricos y resultados estadísticos de los diferentes grupos definidos en el Contact Center.

Se precisa que un mecanismo de integración será a través de interacción con la base de datos para consulta o registro de datos, estando establecida la tecnología de SMBD que usa Sedalib, en los términos de referencia. De requerirse integración con aplicaciones de Sedalib, estas han sido desarrolladas internamente, operando en entorno Web, debiendo establecerse los mecanismos de integración (a través de webservices o enlaces web) durante la etapa de implementación. La especificación de base de datos es Oracle 12c para la información comercial, y PostgreSQL 15 para la información geoespacial que da soporte al GIS.²⁴

3. Sistema de integración de la telefonía con la computadora CTI que se encarga de acceder a la base de datos y reconocer la información del cliente de manera inmediata a su ingreso al servicio permitiendo que tanto la voz como los datos viajen por las diferentes etapas de atención por las que pasa el cliente llegando al módulo del operador de contact center, de manera concurrente, tanto la voz del cliente (en el teléfono) como sus datos reconocidos por el sistema e ingresados por él (en la computadora).

Se precisa que la integración de computadores, telefonía y base de datos a través de CTI se realizará en la plataforma de Sedalib y la de El Contratista cuando sean necesarias para habilitar todas las opciones que permitan ejecutar el servicio.²⁵

4. Identificación del ANI / DNIS (número telefónico que llama / número telefónico que recibe) de la llamada telefónica, asociando el ANI al número de suministro del cliente

Se precisa que en el caso que el número telefónico no se encuentre registrado, se procederá con el registro y/o actualización, de ser de conformidad del solicitante.²⁶

5. Sistema de direccionamiento y enrutamiento inteligente de llamadas, cuya función es identificar al cliente al inicio de su contacto y derivarlo al punto de atención más adecuado para su atención tomando en cuenta criterios como: tipo de cliente, caso que presenta, último operador que lo atendió, tiempos de espera y de atención, habilidades de los Operadores de Contact Center disponibles, entre otros que pudieran tomarse en cuenta y que mejoren los indicadores del servicio. Esta

²⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 67): consulta del postor RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

²⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 61): consulta del postor RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

²⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 62): consulta del postor RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

funcionalidad permite a su vez reducir los tiempos de atención en base a la especialización de la atención, lo que a su vez también disminuye los picos de demanda.

6. Capacidad y flexibilidad de asignar un operador de Contact Center a uno o varios grupos de atención, según sus habilidades definidas, siendo la asignación a estos grupos independiente del puesto de atención donde se encuentren.
7. Sistema interactivo de respuesta de voz IVR, que recibe la llamada telefónica del cliente y la dirige en un menú de opciones para que él mismo elija la atención que más se ajusta a sus necesidades, pudiendo ser automática o personalizada.
8. Para brindar atención automática, el sistema deberá interactuar con la base de datos de SEDALIB S.A., teniendo en consideración que su configuración incluirá como mínimo los mismos servicios de atención automático con que cuenta FONOLIB en la actualidad de acuerdo a especificaciones establecidas en el ítem "Atención telefónica de clientes (servicio inbound presente servicio)".

Asimismo, permitir el reconocimiento de pulsos y tonos y debe facilitar la asignación y reasignación inmediata al operador, aun después de efectuar una consulta automática, manejando también opciones de transferencia ante fallas o errores en el sistema de respuesta. La Base de Datos con la que debe interactuar el IVR es Oracle. Cabe mencionar que, para el desarrollo y mejoras en el IVR, **EL CONTRATISTA** contará con una bolsa mínima de 350 horas que serán empleadas cualquier momento del servicio

9. Sistema de generación automática de llamadas telefónicas, cuya función es la marcación automatizada a través de discadores de números de teléfono de los clientes bajo las modalidades Previa, Progresiva y Predictiva; para luego transferir la llamada a un operador, una vez que el sistema detecta la respuesta de una persona del otro lado de la línea.
10. **En el proceso de transferir la llamada telefónica a un operador, se deberá tener la capacidad de emitir mensajes pregrabados que permitan incluir fragmentos de mensajes variables a modo de guía o interacción ante la detección de una respuesta del usuario.**^{27 28}
11. Software que permita registrar las solicitudes de atención (sea por web directamente por el cliente, o un registro atendido por el Operador de Contact Center, o derivado desde el CHATBOT), debiendo permitir la búsqueda de la solicitud de atención, generación de reportes históricos posteriores por criterios como usuario del sistema, solicitante, suministro, DNI, personal que atendió, tipo de registro, fechas y hora de atención, entre otros filtros.
12. Software de CHATBOT, debiendo **EL CONTRATISTA** configurar a su costo el menú de opciones, la integración del sistema a la base de datos de **SEDALIB S.A.** y derivar al usuario para que se realice el registro de la solicitud por web a través del CHATBOT o de un Operador de Contact Center si es invocado por el usuario.
13. Sistemas de monitoreo y supervisión en línea, con monitoreo de voz para escuchar la llamada y visualización de la pantalla del operador de Contact Center. El

²⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 63): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

²⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 94): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

monitoreo debe darse sin que los Operadores de Contact Center se percaten del hecho y el Supervisor del servicio debe tener la posibilidad de intervenir en la llamada cuando sea necesario, para fines de asistencia, supervisión.

El monitoreo debe incluir cámaras 360° IP que cubran toda el área de trabajo de los Operadores de Contact Center; la funcionalidad de las cámaras de video es la de observar el comportamiento de los operadores dentro del área de trabajo, independiente de su interacción con el cliente; el número solicitado de cámaras en el presente servicio debe permitir visualizar todo el ambiente donde se ubique a los Operadores de Contact Center en el local de **EL CONTRATISTA**.

El acceso a las mismas podrá realizarse desde el local de **EL CONTRATISTA** y por acceso Web Internet, permitiendo incluso acceder a través de un smartphone. Los archivos de las grabaciones se guardarán durante el periodo del servicio contratado, periódicamente (cada tres meses) se enviará copia a **SEDALIB S.A.** en dispositivo magnético.

14. Aplicativo de gestión, que permita la obtención de reportes históricos, presentando información detallada de las actividades del servicio en formato numérico y gráfico según configuración y programación del mismo, para análisis o lectura de resultados, permitiendo medir el tráfico de llamadas telefónicas y contactos en lapsos determinados por fracciones de hora (minutos), hora, día, semana y mes.
15. La trama de interacciones de los sistemas mostrará a detalle el dato exacto del momento que se realizó la llamada o contacto y los tiempos utilizados para cada una de ellas, desde el inicio hasta el final de la llamada.
16. Aplicativo de registros de contactos web, el mismo que permitirá relacionar la información existente en la base de datos de **SEDALIB S.A.** con la obtenida durante la llamada telefónica o contacto.
17. Sistema de grabación de llamadas y pantallas, para todas las posiciones de Operadores de Contact Center, con sistema de búsqueda avanzada por fecha y hora, anexo, operador que atendió la llamada, teléfono del cual llama el cliente, tiempo de espera y atención del cliente o de duración de la llamada, entre otras opciones de búsqueda que se consideren ventajosas para la adecuada gestión del Contact Center. Cabe indicar que el archivo de grabación deberá contener en el mismo el audio del cliente y del personal de atención.
18. Paneles de información, donde se pueda visualizar el estado de trabajo de los Operadores de Contact Center, el tráfico de llamadas telefónicas y los principales indicadores de medición. Estos paneles se ubicarán en puntos estratégicos del área de trabajo de los Operadores de Contact Center para que los mismos tengan una imagen fidedigna de la carga de trabajo existente y su participación en la atención del servicio.
19. Capacidad de integración con otras plataformas de telefonía y comunicaciones en general, compatible con equipos de marcas y arquitecturas diferentes e independientes que utilice SEDALIB S.A., para lograr la integración telefónica entre el equipo de Contact Center y equipo operativo de SEDALIB S.A.
20. Capacidad de consulta a la base de datos de **SEDALIB S.A.** para la toma de decisiones en el flujo de tratamiento de una llamada telefónica o contacto y capacidad para guardar el historial de las llamadas telefónicas y contactos y los sucesos y problemas que se hayan presentado durante su tratamiento.

21. EL CONTRATISTA a su costo, en coordinación con la Subgerencia de Informática e Información de SEDALIB S.A. deberá realizar las configuraciones e integraciones que requiera para poder conectarse a la Base de Datos de SEDALIB S.A., y permitir la integración de los servicios que requieran interactuar con la data de SEDALIB (ejemplo IVR, consultas de ChatBot, consultas web específicas) quedando supeditada a los controles, accesos y supervisión por parte de la Subgerencia de Información e Informática de SEDALIB S.A. para tales efectos
22. Facilidad para emitir mensajes en función a criterios determinados en base a las necesidades de atención y comunicación con los clientes.
23. Funcionalidad de atención de correos electrónicos manejando sus interacciones de la misma manera que ocurre con las llamadas telefónicas, requiriéndose que el sistema cuente con un aplicativo de análisis de contenido para respuestas automáticas y respuestas sugeridas.
24. Funcionalidad de asistencia Web y atención de clientes vía Chat, para brindar información general a los usuarios como: facturación, deuda vigente, estado de reclamos, manejando sus interacciones de la misma manera que ocurre con las llamadas telefónicas, requiriéndose que el sistema cuente con plantillas de respuesta a solicitudes generales facilitando y agilizando la interacción del operador con el cliente. La solución contemplará el empleo de robots para este tipo de canal.
25. Funcionalidad para el manejo de las redes sociales en la que está presente **SEDALIB S.A.**
26. Capacidad de respuesta a las consultas, denuncias y otras solicitudes que presenten los usuarios a través del aplicativo móvil y medios puestos a disposición.
27. Asegurar que la plataforma implementada sea compatible con los equipos, sistemas y aplicativos con que cuenta **SEDALIB S.A.**
28. **EL CONTRATISTA**, asumirá por cuenta propia el costo de la línea dedicada de comunicación y transmisión de datos entre **SEDALIB S.A.** y su local. En el supuesto caso que la solución propuesta fuera en la nube ya no se requeriría la línea dedicada.
29. Conexión con la Central telefónica IP de **SEDALIB S.A.**, a fin que se puedan transferir llamadas a la cola de atención del IVR como si fuera un anexo de **SEDALIB S.A.**

Se precisa que, SEDALIB S.A. cuenta con una central Telefónica marca Samsung modelo SCM (Samsung Communication Manager) con una capacidad de 3,000 anexos de los cuales se encuentran activos 250 y con 2 Primarios cuyos números de cabecera son +51 44 482335 para Gestión Administrativa y +51 44 480555 para el CALL CENTER, para el caso que se desee interconectar vías troncales SIP se debe considerar al menos 60 Canales (Troncales SIP) para asegurar la comunicación entre los agentes y los anexos telefónicos. Dichas licencias y hardware se deben incluir en la propuesta además del servicio de configuración de la central telefónica según requerimiento de la entidad. Así mismo, el proveedor, debe considerar que la entidad cambiará de solución telefónica a Nube (365 Microsoft) por lo que El Contratista deberá cubrir las licencias necesarias y servicio de

configuración del enlace entre el Contact Center y la solución inicial y final.

29

30. **EL CONTRATISTA** deberá permitir la integración como mínimo de tres (03) equipos teléfonos IP al personal encargado de la supervisión de SEDALIB S.A., indicando que, la ubicación de los equipos será en el local de SEDALIB S.A., la interconexión de estos equipos con el Contact Center será a través del enlace dedicado. Se entiende que SEDALIB cuenta con anexos en toda la sede central y remotas, al contar con la conexión de la Contratista a nuestra central IP, la contratista debería solo direccionar a los anexos propios de SEDALIB S.A.

Se precisa que los teléfonos IP son equipos físicos destinados para el personal de supervisión de Sedalib y por cada agencia según las cantidades indicadas.³⁰

31. Funcionalidad para recibir y efectuar comunicaciones como si fuera un anexo entre los anexos de la sede de **EL CONTRATISTA** y por parte personal encargado de la supervisión de **SEDALIB S.A.**
32. Funcionalidad para efectuar comunicaciones de salida. Los números de anexos autorizados serán autorizados por **SEDALIB S.A.** para lo cual deberá tener una bolsa de minutos de 50,000 minutos mensuales, distribuidos entre comunicaciones a dispositivos móviles (70%) y teléfonos fijos (30%).
33. **EL CONTRATISTA** instalará todos los elementos necesarios, incluidos 01 terminal IP, en cada uno de las Oficinas Comerciales de Atención de **SEDALIB S.A.** (ver Anexo 05 “**OFICINAS COMERCIALES DE SEDALIB S.A.**”) y en el local de **EL CONTRATISTA**; los cuales tendrán la funcionalidad de enlazar directamente al IVR al levantar el auricular telefónico, para que el usuario, de acuerdo a necesidad escoja la opción que requiera. **EL CONTRATISTA** deberá prever que en Sede Central se llegarán a instalar hasta 03 equipos, cuando **SEDALIB S.A.** así lo considere, debiendo comunicar a **EL CONTRATISTA** con un antelación de 30 días hábiles. Se estima que la interconexión de voz y datos entre su local y los locales de los Centros de Servicio de Atención al Cliente, en 256 kb como mínimo por cada centro de servicios. En caso **SEDALIB S.A.** cambie de dirección de alguno de sus Centros de Servicio de Atención al Clientes, comunicará a **EL CONTRATISTA** con la debida anticipación. **EL CONTRATISTA** asumirá los costos de traslado e instalación en nueva oficina, así como los equipos a adicionar en Sede Central y cambios de los mismos cuando así se requiera.
34. La plataforma del Contact Center incluye todos los sistemas, equipos, software y aplicativos que permiten que el mismo funcione de manera correcta y requiere de equipos periféricos que permitan su uso y faciliten las labores del Contact Center, los cuales deberán estar listos para cubrir todas las posiciones de atención solicitadas y las posiciones de contingencia desde el primer día de la Etapa de Ejecución, los mismos que son descritos a continuación:
- Las computadoras personales de los operadores y personal de gestión, debe contar con la capacidad necesaria para satisfacer la demanda que exija el

²⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 95): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

³⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 177): consulta del participante CONVERGIA PERU S.A

cumplimiento del servicio contratado y el adecuado funcionamiento de la plataforma, siendo demostrado esto mediante presentación de las fotocopias de las facturas correspondientes, de compra o alquiler. SEDALIB S.A., a través de su Supervisor de Servicios Comerciales, inspeccionará la calidad y el buen funcionamiento de las computadoras personales asignadas al servicio cuando lo crea conveniente, ya que son elemento importante en la optimización de los tiempos de atención

- **EL CONTRATISTA** dispondrá de una plataforma de servidores de datos, comunicación y aplicaciones en alta disponibilidad que garanticen la prestación del servicio, requiriéndose que los mismos sean de uso exclusivo para el presente servicio, prestado a **SEDALIB S.A.** pudiendo ser estos propios de **EL CONTRATISTA** o en una plataforma arrendada sea física o en la nube, que garantice la alta disponibilidad de los enlaces de internet.
- Los teléfonos IP de los Operadores de Contact Center y personal de gestión, serán los que requiera la plataforma del Contact Center, incluyendo al personal de gestión contar de manera obligatoria con un equipo telefónico IP.

Se precisa que para los agentes de EL Contratista es potestad del contratista, siempre que las llamadas puedan entrar/salir a la red telefónica interna de Sedalib, y la calidad de la comunicación y del servicio sea el requerido. Para el caso de los usuarios presenciales del servicio que harán uso de las líneas 0801 desde las agencias, así como para el personal de supervisión de Sedalib, si será necesario que El Contratista cuente con teléfonos IP por cada agencia y supervisor según corresponda. (La cantidad de teléfonos IP por agencia está establecido en los Términos de referencia).³¹

- Con la finalidad de brindar a **SEDALIB S.A.** una herramienta visual del área destinada al trabajo de los Operadores de Contact Center que prestan la atención al cliente, **EL CONTRATISTA** debe proveer bajo su propia cuenta, como mínimo, una cámara IP 360°, e instalarla en un punto estratégico de dicha área de modo que pueda apreciarse la totalidad de las posiciones habilitadas.
35. Funcionalidad para realizar sesiones remotas visuales en comunicaciones telefónicas de usuarios que llamen al servicio FONOLIB mediante un Teléfono Smartphone, permitiendo utilizar la cámara del teléfono del usuario para la mejor identificación del problema por parte del Operador Contact Center. El Operador de Contact Center envía un mensaje de texto (SMS) al teléfono inteligente del usuario. Una vez que el cliente accione el enlace remitido, se establecerá una conexión a través de su navegador y la cámara del teléfono permitiendo al Operador Contact Center visualizar lo que ve el usuario, facilitando la tipificación de la llamada del usuario y su registro en los sistemas de **SEDALIB S.A.** si se diera el caso. Las sesiones remotas visuales serán grabadas, pudiendo ser requeridas y utilizadas por **SEDALIB S.A.** como sustento a gestiones posteriores.

³¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 28): consulta del participante KOBRAZAS S.A.C..

Se precisa que el operador de Contact Center podrá enviar mensaje vía SMS o Whatsapp, siempre que permita optimizar la comunicación con el usuario.³²

36. Gestión de encuestas a través de los diversos canales de contacto que posee el Contact Center. Esta solución debe tener lo siguiente:

- Asistente para formulación y configuración rápida de encuestas, como duración de encuesta, número de encuestados, texto de presentación y página de agradecimiento personalizada
- En el caso del formulario web, debe tener la capacidad de personalizar su diseño, con diferentes elementos a propuesta de **SEDALIB S.A.**
- Plantillas de encuestas predeterminadas.
- Ingreso y personalización de preguntas cerradas, de selección múltiple, abiertas directas, dicotómicas, pregunta tipo matriz, entre otras.
- Tabulación de información registrada por los diferentes canales de contacto, informes interactivos y en tiempo real de avance de la encuesta. **EL CONTRATISTA** deberá entregar el link de acceso a **SEDALIB S.A.** al inicio de la encuesta.
- Acceso web al histórico de encuestas generado por los diversos canales que dispone el Contact Center, al personal autorizado por **SEDALIB S.A.**, permitiendo exportar la información generada.
- Posibilidad de gestionar múltiples encuestas en simultáneo por canal de contacto.
- Funcionalidad para escoger aleatoriamente el usuario a encuestar.
- Para el caso de encuestas web, dicha página debe contener un certificado de seguridad válido que asegure al usuario el tratamiento seguro de sus datos que brinda a través de la página web.
- Generación de links para acceso a la encuesta.

7.5.2.3. Descripción según la actividad:

EL CONTRATISTA para la atención de las diversas actividades descritas en los siguientes párrafos contará con un protocolo de atención, previamente aprobado por **SEDALIB S.A.**

SEDALIB S.A., a través del Coordinador de la Actividad, entregará a **EL CONTRATISTA** los requisitos que se exige en cada trámite de las actividades comprendidas en el presente servicio y de alguna otra información relacionada, conforme a la normativa vigente y a los lineamientos de **SEDALIB S.A.**

Las actividades de atención del Contact Center que **EL CONTRATISTA** deberá desplegar en atención al servicio requerido, serán las siguientes:

³² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 98): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

A) ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES (SERVICIO INBOUND)

Brindada por medio automático a través de un sistema interactivo de respuesta de voz IVR y por medio personalizado a través de Operadores de Contact Center, debiendo ser programados uno detrás de otro y como primer frente de atención presentar al sistema IVR, cuyas características mínimas de funcionamiento son las que actualmente se presentan en FONOLIB, las mismas que pueden ser variadas en función a las preferencias comprobadas de los clientes y/o necesidades de **SEDALIB S.A.**

La planificación y configuración se encuentra a cargo de **EL CONTRATISTA** quien velará por la eficiencia del sistema IVR. Teniendo que establecer un conjunto de ramificaciones de los menús, las opciones, los mensajes y sus respuestas.

A continuación, tendrá que decidir a donde se enviarán las personas que llaman y quienes seleccionan específicas indicaciones. (Ver anexo N.° 04 "RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR)").

El flujo de atención del servicio telefónico brindado a través de FONOLIB debe contener lo siguiente (flujo que puede ser mejorado durante la prestación del servicio, previa coordinación entre **SEDALIB S.A.** y **EL CONTRATISTA**):

- Respuesta a la llamada telefónica de los clientes con un saludo inicial programado de acuerdo a la hora del día y que identifica a **SEDALIB S.A.** y al Contact Center a través de un mensaje pregrabado.
- Anuncios de Emergencias pregrabados de acuerdo a necesidad de **SEDALIB S.A.**

Se precisa que SEDALIB S.A. proporciona el procedimiento, requisitos incluso los anuncios de emergencia para el manejo del IVR, correspondiendo a EL CONTRATISTA, su total implementación, misma que incluye la generación de grabaciones y su incorporación al sistema.³³

- Se le solicita al cliente que marque su número de suministro y si no lo tiene que presione asterisco (*). Si el cliente marcó el número de suministro se le muestra un menú con seis (06) principales atenciones del servicio. Si marcó asterisco (*) se le muestra un menú con las cinco (05) principales atenciones del servicio.

³³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 100): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Menú Si se marcó Suministro

Opción 1:
Consulta sobre falta de agua e incidencias operativas: donde el IVR le indica si tienen una incidencia, así como el día y la hora de solución de la falta de abastecimiento de agua que afecta su urbanización, distrito o sector, así como también puede confirmar si se ha registrado algún aviso sobre problemas en su servicio de abastecimiento de agua. Esta opción requiere de la interacción del sistema con la base de datos de SEDALIB S.A.
Opción 2:
Solicita la atención de un operador por presentar problemas de atoro de alcantarillado, aniegos, fugas de agua, entre otros problemas operativos. Para lo cual el sistema IVR transfiere la llamada a la central telefónica privada o solución descrita en el punto “Plataforma del Contact Center” para que esta a través de su sistema transfiera la llamada al grupo o grupos de operadores programados.
Opción 3:
El IVR brinda información sobre saldos y fechas de vencimiento de la cuenta del cliente reconociendo el número de suministro que digita en su teléfono que marcó al inicio e interactuando con la base de datos de SEDALIB S.A. para estructurar una respuesta a través de mensajes pregrabados.
Opción 4:
Solicitar la información a través de mensajes pregrabados los lugares de pago de los recibos del servicio de agua, vencidos y no vencidos y una tercera opción donde se brinda información, a través de mensajes pregrabados, sobre los requisitos necesarios para presentar solicitudes sobre nuevos suministros e independización del servicio, cambio de nombre en el recibo, financiamiento de la deuda, cambio de dirección de envío del recibo y cierre temporal del servicio, pudiendo modificarse el orden o agregarse otras de ser necesario.
Opción 5:
Solicitar información sobre el detalle de la facturación u otras atenciones comerciales. Luego hay 2 opciones de atención; la primera (5.1) para información sobre el detalle de la facturación y la segunda (5.2) para otras atenciones comerciales (reclamos, requerimientos) en ambos casos el sistema IVR transfiere la llamada a la central telefónica privada o solución descrita en el punto “Plataforma del Contact Center” para que esta a través de su sistema transfiera la llamada al grupo o grupos de Operadores de Contact Center programados.
Opción 6:
Solicita el ingreso de una denuncia por conexión clandestina, robo de tapa de buzón, robo de medidor o actos deshonestos, el sistema IVR transfiere la llamada a la central telefónica privada o solución descrita en el punto “Plataforma del Contact Center” para que esta a través de su sistema transfiera la llamada al grupo o grupos de Operadores de Contact Center programados.

Menú No Marcó Suministro, marcó asterisco (*)

Opción 1:
Solicita la atención para falta de agua o baja presión, el sistema IVR transfiere la llamada a la central telefónica privada o solución descrita en el punto "Plataforma del Contact Center" para que esta a través de su sistema transfiera la llamada al grupo o grupos de Operadores de Contact Center programados.
Opción 2:
Solicita la atención de un operador de contact center por presentar problemas de atoro de alcantarillado, aniegos, fugas de agua, entre otros problemas operativos. Para lo cual el sistema IVR transfiere la llamada a la central telefónica privada o solución descrita en el punto "Plataforma del Contact Center" para que esta a través de su sistema transfiera la llamada al grupo o grupos de Operadores de Contact Center programados.
Opción 3:
Solicitar la información a través de mensajes pregrabados los lugares de pago de los recibos del servicio de agua, vencidos y no vencidos y una tercera opción donde se brinda información, a través de mensajes pregrabados, sobre los requisitos necesarios para presentar solicitudes sobre nuevos suministros e independización del servicio, asignación o cambio de nombre en el recibo, financiamiento de la deuda, cambio de dirección de envío del recibo y cierre temporal del servicio, pudiendo modificarse el orden o agregarse otras de ser necesario.
Opción 4:
Solicitar información sobre el detalle de la facturación u otras atenciones comerciales. Luego hay 2 opciones de atención; la primera (5.1) para información sobre el detalle de la facturación y la segunda (5.2) para otras atenciones comerciales (reclamos, requerimientos) en ambos casos el sistema IVR transfiere la llamada a la central telefónica privada o solución descrita en el punto "Plataforma del Contact Center" para que esta a través de su sistema transfiera la llamada al grupo o grupos de Operadores de Contact Center programados.
Opción 5:
Solicita el ingreso de una denuncia por conexión clandestina, robo de tapa de buzón, robo de medidor o actos deshonestos, el sistema IVR transfiere la llamada a la central telefónica privada o solución descrita en el punto "Plataforma del Contact Center para que esta a través de su sistema transfiera la llamada al grupo o grupos de Operadores de Contact Center programados.

- En todas las etapas de atención automática, el sistema IVR debe permitir al cliente volver a etapas anteriores o solicitar la atención por parte de un operador de servicios.

- En todas las etapas de atención automática el sistema IVR considera situaciones especiales para la atención ante no marcado de dígitos en el teléfono, errores en el marcado de opciones o fallas en las respuestas del sistema.
- En cualquiera de las etapas del IVR pueden agregarse o quitarse opciones, según las necesidades de información y comunicación con el cliente, pudiendo incluso programarse el grupo de Operadores de Contact Center al cual se transferirá la llamada telefónica.
- El presente servicio debe considerar, entre otras opciones de optimización de la atención de clientes, lo siguiente:
 - Una vez transferida la llamada telefónica por el sistema IVR al grupo de Operadores de Contact Center, estos deben tener la posibilidad de transferirlo nuevamente hacia alguna opción específica del mismo.

Se precisa que la transferencia indicada en el párrafo precedente está referida a la funcionalidad de que la llamada sea redireccionada de acuerdo a la necesidad del usuario a opciones de IVR o entre anexos según el operador que corresponda³⁴

- Administración inteligente de colas en el grupo de Operadores de Contact Center, basados en las características del cliente, el caso que presentan u otra información importante, de tal modo que se considere prioridades de atención, sistemas de rebalse, de mensajería y devolución de llamadas, entre otros.
- Transferencia de voz y datos entre etapas de atención, tanto de los ya existentes como de los ingresados por el cliente durante el contacto.
- La atención personalizada a través de los operadores debe cumplir, en términos generales, con lo siguiente:
 - Ingreso y timbrado de la llamada telefónica en el terminal del operador de contact center, quién da respuesta con un cordial saludo, de acuerdo a la plantilla establecida por **SEDALIB S.A.**, debiéndose reflejar, a través de la voz, naturalidad en la atención, vocación de servicio y un nivel de empatía adecuado para estas labores, entre otros aspectos necesarios para que el cliente inicie de manera adecuada su contacto.
 - En la plantilla de saludo se considera además del mismo, la identificación del operador de contact center que atiende la llamada, mostrándose como personal de **EL CONTRATISTA** colaborando con **SEDALIB S.A.**, integrante del Contact Center FONOLIB, debiendo brindar su nombre y apellido paterno de modo claro que el cliente lo identifique con facilidad y se familiarice con la atención que le brinda **SEDALIB S.A.**, situación que facilitará la comunicación.
 - En la atención, propiamente dicha, el primer paso es la identificación del cliente que efectúa la llamada y el motivo de la misma de acuerdo al argumentarlo definido en el manual de operativa del servicio, siendo necesaria esta información para continuar adecuadamente con la atención.
 - Los Operadores de Contact Center dispondrán de un aplicativo de gestión del Contact Center, que como parte de la plataforma del Contact Center permitirá

³⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 101): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

presentar en la pantalla de su computadora personal bajo la modalidad de screen pop up (ingreso simultáneo de voz y datos en el teléfono y computadora respectivamente) los datos identificados del cliente y su recorrido previo al contacto con el operador de servicios incluyendo la información ingresada, facilitando su identificación. Este aplicativo permitirá a su vez tipificar y registrar el motivo de la llamada con sus respectivas observaciones, información importante para el análisis cualitativo del servicio.

Se precisa que el mencionado es un aplicativo de gestión propia del Contact Center siendo dichos datos los mínimos necesarios y requeridos para identificar y tipificar la solicitud de atención, e iniciar el procedimiento que corresponda gestionar desde los sistemas internos de Sedalib.³⁵

- Los Operadores de Contact Center dispondrán de los aplicativos necesarios para la atención al cliente de **SEDALIB S.A.**, donde visualizarán información comercial y operativa de los suministros y zonas determinadas, así como también registrarán solicitudes diversas de los clientes. Estos aplicativos son provistos e instalados por SEDALIB S.A., en coordinación con la Subgerencia de Informática e Información de SEDALIB S.A., y sirven para la comunicación con las áreas operativas y comerciales de los Centros de Servicio de Atención al Cliente.
- Una vez identificado al cliente y el motivo de la llamada, el operador de contact center determinará si el caso presentado es o no competencia de **SEDALIB S.A.**, según el manual de operativa del servicio y las herramientas del operador.
- De no ser el motivo de la llamada, competencia de **SEDALIB S.A.**, el operador deberá informar al cliente, con las explicaciones del caso, que la atención de su solicitud no es posible de atender por dicho motivo y dará por culminada la misma. Este tipo de solicitudes serán registradas en el aplicativo de gestión del Contact Center y serán considerados como parte de los informes mensuales.
- De ser el motivo de la llamada, competencia de **SEDALIB S.A.**, el operador utilizará la información contenida en los sistemas y aplicativos de atención al cliente, de acuerdo al manual de operativa del servicio, brindando la respectiva orientación e información al cliente y realizando las acciones necesarias de absolución de consultas o de registro de solicitudes de acuerdo a los modelos de atención contenidos en las herramientas del operador de Contact Center.
- Si se reciben llamadas cuya respuesta no esté incluida en los argumentarios o en el manual de operativa del servicio, los Operadores de Contact Center deberán solicitar el número telefónico de la persona que llama a fin de que su Supervisor canalice el caso con el personal autorizado de **SEDALIB S.A.**, vía telefónica o correo electrónico, para según la respuesta obtenida comunicarse con el cliente y darle una respuesta a su inquietud, comunicación que se dará dentro de los plazos establecidos, que figurarán en el manual de operativa del servicio; teniendo en cuenta que de tratarse de alguna emergencia, la coordinación y respuesta deberán ser inmediatas.

³⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 102): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.

- En caso el operador tuviera problemas para atender con precisión la llamada de un cliente, este será apoyado por su Supervisor, de requerir el caso, quien eventualmente puede acudir a su Coordinador General, para ampliar o aclarar la información a brindarse.
- En casos específicos se coordinarán acciones y se efectuará el seguimiento necesario para la atención inmediata de la solicitud de un cliente, de acuerdo a lo estipulado en el manual de operativa del servicio. Estas coordinaciones estarán a cargo del supervisor del servicio encargado en ese momento, quien informará de inmediato sus acciones al supervisor. Estas acciones deberán incluirse en la bitácora del servicio como casos puntuales atendidos.
- Durante la conversación con el cliente, el operador de contact center deberá interactuar con los sistemas y aplicativos de atención al cliente con que cuenta, los mismos que le permiten visualizar y analizar toda la información asociada a un suministro o grupo de suministros para con esta absolver su consulta sin efectuar registro alguno o registrar la solicitud correspondiente de acuerdo a lo señalado a continuación:
 - Todas las llamadas telefónicas deben ser tipificadas y registradas en el aplicativo de registro de contactos de **EL CONTRATISTA** instalado en las computadoras personales de los Operadores de Contact Center y personal de gestión y de ser necesario se colocarán las observaciones pertinentes a modo de facilitar atenciones posteriores a dicho cliente o en situaciones similares que se presenten con posterioridad.

Se precisa que SEDALIB proporcionará a EL CONTRATISTA todas las facilidades para la adecuada prestación del servicio, principalmente el acceso a la información de los clientes. Los registros realizados no corresponden a procesos de actualización catastral comercial, sino solo a registros de datos de los solicitantes de una atención por Contact Center.³⁶

- **EL CONTRATISTA** deberá implementar mecanismos de integración para que los registros de datos se inserten en la base de datos del sistema de atención de solicitudes de requerimientos de **SEDALIB S.A.** a fin de que puedan completarse las actividades de atención de las áreas internas.

Se precisa que SEDALIB brindará las facilidades para realizar las coordinaciones que permitan lograr la integración y acceso controlados a su información sistematizada, a través de enlaces inter sistémicos u otras modalidades por medio de los sistemas que SEDALIB S.A. autorice, y algún otro necesario para consultar o registrar todas las acciones referidas a la comunicación del cliente, en coordinación con el equipo informático de Sedalib durante la etapa de implementación.³⁷

- Los reclamos requeridos por los clientes se registran en el en el aplicativo de registro de contactos de **EL CONTRATISTA** instalado en las computadoras personales de los Operadores de Contact Center y personal de gestión. **EL CONTRATISTA** deberá implementar mecanismos de integración para que los

³⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 104): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

³⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 105): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

registros de datos se inserten en la base de datos del sistema de reclamos de **SEDALIB S.A.** a fin de que pueda iniciarse y completarse el procedimiento de atención de reclamos de acuerdo a la normativa.

Se precisa que los datos son los consignados en la normativa vigente conforme a los formatos ya establecidos. Este trabajo de integración será realizado por EL CONTRATISTA a su costo, en coordinación con La Subgerencia de Informática e Información de SEDALIB S.A. y el visto bueno final del Área Usuaria, luego de las reuniones de coordinación, adecuación y las pruebas respectivas que deberán realizarse durante la etapa de implementación.³⁸

- Al culminar la llamada telefónica, el operador de Contact Center deberá despedirse cordialmente del cliente brindándole el número de su atención o de registro de su solicitud, según sea el caso.
- Cabe indicar que el aplicativo de gestión del Contact Center debe cuantificar los mismos a fin de brindarle el número de atención al cliente.
- Las quejas, recursos, denuncias relacionadas a la atención de actividades comerciales requeridos por los clientes se registran en el en el aplicativo de gestión del Contact Center de EL CONTRATISTA instalado en las computadoras personales de los Operadores de Contact Center y personal de gestión. EL CONTRATISTA deberá implementar mecanismos de integración para que los registros de datos se inserten en la base de datos del sistema de gestión interna que SEDALIB S.A. implemente, a fin de que pueda iniciarse y completarse el procedimiento de atención.
- Los Operadores de Contact Center atenderán las consultas no incluidas en los formularios/tipologías, registrándolas en el aplicativo de registro del Contact Center con la tipificación correspondiente y las anotaciones mínimas de los siguientes datos: Suministro, nombre del cliente, teléfono, persona que llama y situación que origina la llamada; información que será analizada, evaluada y estandarizada en caso corresponda.
- La plataforma del Contact Center debe contar con funcionalidades que permitan aumentar la productividad del servicio al cliente, entre las que se considera:
 - Configuración del ingreso de llamadas telefónicas de modo tal que se permita programar y emitir, mediante locuciones pregrabadas, mensajes iniciales donde el cliente reciba información específica sobre ocurrencias diversas del servicio e información general de **SEDALIB S.A.** Esta opción también debe permitir la emisión de locuciones donde se recabe información del cliente a través de encuestas trimestrales para medir la satisfacción de la atención del servicio FONOLIB.
 - Configuración y programación del tiempo de espera en cola universal y las acciones a tomar con las llamadas no atendidas dentro de los parámetros establecidos, de modo que se mejore el nivel de servicio, se disminuyan las llamadas abandonadas por esperas prolongadas y se aumenten las posibilidades de atención inmediata y satisfacción del cliente.

³⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 106): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

- Ruteo inteligente de llamadas de modo tal que se priorice las atenciones tomando en cuenta distintos parámetros de atención tales como tipo de cliente, situación presentada, cantidad de llamadas realizadas, fecha de presentación del caso, último operador que atendió al mismo cliente, tiempo de permanencia en el sistema de atención del Contact Center, entre otros.
- Son consideraciones adicionales que debe cumplir **EL CONTRATISTA** respecto a la atención de las llamadas telefónicas de los clientes y como parte de la gestión del Contact Center:
 - El análisis permanente y constante de los resultados e indicadores del Contact Center, tanto en la atención automática como en la atención brindada por los Operadores de Contact Center.
 - Verificación de las variaciones que pudieran presentarse en los distintos indicadores del servicio, entre ellos el tiempo de respuesta, el tiempo medio de operación (TMO) y los niveles de ocupación, cuidando que no interfieran con el cumplimiento de las metas programadas y en caso ocurriese así, **EL CONTRATISTA** tomará las medidas necesarias o informará del hecho de manera inmediata a **SEDALIB S.A.** para que se tomen las medidas y acciones correspondientes para su solución.
 - El análisis de la casuística de las llamadas de modo que se identifiquen aquellas situaciones que generan la mayor carga de trabajo y pueda establecerse un estándar de atención óptimo ligado a una estrategia de operación.
- La plataforma del Contact Center debe tener la capacidad de manejar las colas de espera y emitir mensajes que mantengan informado al cliente durante la llamada.
- Si al solicitar el cliente la atención de un operador, el sistema no encontrara uno disponible, su llamada entrará en el esquema de colas solicitado como funcionalidad manejada por un motor de enrutamiento, el mismo que entre otras funcionalidades permitirá la transferencia de llamadas entre grupos de atención los mismos que podrán programarse en paralelo con uno o más grupos de trabajo o en serie a modo de desborde un grupo detrás de otro; considerando llamadas de desborde a aquellas que exceden los tiempos máximos de espera programados en cola de un grupo de operadores por lo que la llamada es transferida a otro grupo con el fin de satisfacer las necesidades de calidad en el nivel de atención de FONOLIB.
- Para la atención de las diversas actividades descritas, **EL CONTRATISTA** deberá contar con un protocolo de atención, previamente aprobado por **SEDALIB S.A.**, que podrá ser modificado por éste último de acuerdo necesidad y normatividad, que deberá contener la siguiente rutina que es fiscalizable por SUNASS:
 - Saludo inicial (Buenos días, tardes, noches).
 - Mi Nombre y Apellido.
 - Solicitar código de suministro.
 - Solicitar el Nombre de usuario.
 - Teléfono de usuario.
 - Motivo de la llamada.

- En caso de llamadas por emergencia, antes de efectuar algún registro, se deberá corroborar, con apoyo del sistema, si hay alguna interrupción del servicio, indicar si está programado o no, cortes ejecutados, etc.

Se precisa que toda interrupción será debidamente informada a El Contratista a fin de que éste conozca las incidencias que se registren en la zona y pueda brindar una correcta información a los usuarios. Se brindarán todos los permisos de lectura necesarios para contar con la información de las incidencias que se registren en el sistema de Sedalib.

39

- En caso de llamadas por reclamos, quejas o recursos, se debe de revisar en el sistema la existencia de un registro anterior o no, de ser el caso se debe de informar al cliente las actividades que se ejecutaron y los plazos previstos.
- Indicar lo que se va a registrar.
- Indicar el plazo de Atención.
- Indicar las acciones a ejecutar.
- Indicar el N° de Registro generado por la atención
- Informar la Página Web.

B) DEVOLUCIÓN O EJECUCIÓN DE LLAMADAS Y SU REGISTRO – SISTEMA DE GESTIÓN DE ABANDONO (servicio outbound)

EL CONTRATISTA instalará e implementará en la plataforma del Contact Center los sistemas, discadores, licencias, aplicativos y equipos necesarios para la programación de campañas, ejecución de llamadas telefónicas y registro de los resultados de las mismas por su personal.

La base de datos con que **EL CONTRATISTA** ejecutará las llamadas será suministrada por **SEDALIB S.A.**

Se precisa que SEDALIB proporcionará a EL CONTRATISTA todas las facilidades para la adecuada prestación del servicio, principalmente el acceso a la información de los clientes. La lista para ejecución de llamadas, será proporcionada por SEDALIB en coordinador con el supervisor del servicio, a excepción de aquellas que correspondan a devolución de llamadas cuando al usuario se le corta la comunicación a mitad de la atención, por diversos motivos, para lo cual, se identifica la llamada en el sistema del Contact Center y se procede a devolverla para completar la atención.⁴⁰

Esta actividad consiste en llamar telefónicamente a los clientes por motivos diversos tales como encuestas efectuadas por los Operadores de Contact Center, encuestas automatizadas (locuciones), telemarketing, telecobranza, seguimiento de casos, entre otros y la plataforma debe estar en la capacidad de emitir desde avisos con mensajes pregrabados, incluyendo la funcionalidad de emitir mensajes con datos variables, hasta efectuar atenciones personalizadas a través de los operadores. Su programación y ejecución incluye lo siguiente:

³⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 107): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁴⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 108): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

- **EL CONTRATISTA**, desarrollará los aplicativos. El diseño será en base al software matriz.

Se precisa que esta referido a un software que El Contratista deberá implementar para identificar y devolver llamadas a aquellos usuarios que realizaron comunicaciones pero que no fueron atendidas. ⁴¹

- Preparación de la base de datos a utilizar en la campaña.
- Programación del tipo de discador a utilizar para la ejecución de la campaña, determinando si es el sistema o el operador quién realiza las llamadas y bajo qué parámetros se ejecutar
- Determinar el tipo de atención que se brindará una vez que el cliente conteste la llamada; automática mediante mensajes pregrabados o personalizada mediante los operadores. Esto dependerá de las características de la información a brindar y del cliente con quien se quiere comunicar el servicio.
- Si la atención es personalizada y el sistema ejecuta la llamada telefónica éste, al detectar la respuesta del cliente, la transferirá a un operador que se encuentre programado para la campaña y disponible para la atención de la llamada telefónica.
- El operador se identificará como personal de **EL CONTRATISTA** colaborando con **SEDALIB S.A.**, integrante del Contact Center FONOLIB, con su nombre y apellido y tratará el tema correspondiente brindando o solicitando la información necesaria al cliente.
- Una vez culminada la conversación el operador registrará y tipificará el resultado de la llamada efectuada en el aplicativo de gestión del Contact Center y de ser necesario en los sistemas de atención al cliente de **SEDALIB S.A.**
- El registro de información en el aplicativo de gestión del Contact Center tiene como finalidad principal la generación de una base de datos que permita identificar a los clientes y actualizar su información de manera constante a fin de conocer en todo momento su comportamiento y el resultado de la llamada
- El personal autorizado de **SEDALIB S.A.** será debidamente capacitado para obtener los reportes de acciones y resultados antes, durante y después de ejecutada la campaña.
- **EL CONTRATISTA** emitirá informes mensuales de toda la gestión del Contact Center o cuando lo requiera **SEDALIB S.A.** y permitiendo a **SEDALIB S.A.** solicitar información inmediata para la toma de medidas diversas en su relación con los clientes.
- La cantidad de personal a asignar al proceso de llamadas outbound dependerá exclusivamente de **EL CONTRATISTA**; para ello, **SEDALIB S.A.** proporcionará la base de datos por cada campaña, estimándose la frecuencia a contactar de dos mil (2000) llamadas mensuales y que para cada contacto se estima un tiempo promedio de conversación por llamada de 1'30".
- Las campañas outbound se podrán configurar utilizando recursos (operadores) fijos o compartidos con el servicio inbound considerando el número de operadores que se

⁴¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 109): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

encuentren disponibles en las denominadas horas valle (horas de baja demanda) del servicio.

- De manera excepcional **SEDALIB S.A.** autorizará o solicitará la disposición de puestos adicionales destinados a estas campañas. La emisión de mensajes y el contenido de estos estarán a cargo de **SEDALIB S.A.** y serán de su exclusiva responsabilidad y solo de ser necesario solicitarán el apoyo técnico de **EL CONTRATISTA**.

Adicionalmente, **EL CONTRATISTA** implementará un sistema de Gestión de Abandono de Llamadas que les permitan tomar conocimiento de las Consultas, Reclamos, Solicitudes, etc. que no pudieron ser recibidos directamente, o registrar un medio de contacto con el Cliente o Usuario. Las medidas que permitan la atención, registro, clasificación y gestión de las llamadas deben ser totalmente trazables.

EL CONTRATISTA realizará un filtro de las llamadas que no pudieron ser atendidas cuando exista alguna contingencia, debiendo proceder a devolverlas y registrarlas (dentro de las 4 horas de superada la misma), para lo cual deberán identificarse con el usuario y realizar las siguientes pautas:

- Saludo inicial (Buenos días, tardes, noches).
- Mi Nombre y Apellido.
- Solicitar código de suministro.
- Solicitar el Nombre de usuario.
- Teléfono de usuario.
- Motivo de devolución de la llamada.
- Indicar lo que se va a registrar.
- Indicar el plazo de Atención.
- Indicar las acciones a ejecutar.
- Indicar el N° de Registro generado por la atención
- Informar la Página Web.
- Si hay alguna interrupción indicar si está programada o no.

Se precisa que queda a discreción de El Contratista, realizar un generador de ticket de atención con la finalidad de hacer seguimiento de incidencias a los cuales los operadores deban retornar la llamada, siempre que asuma el costo en los que se incurra, y permita cumplir con la ejecución del servicio.⁴²

Otro caso en el cual se realiza la devolución de llamadas es cuando al usuario se le corta la llamada a mitad de la atención, por diversos motivos, para lo cual, se identifica la llamada en el sistema del Contact Center y se procede a devolverla para completar la atención.

En caso la llamada no hubiera sido concretada, **EL CONTRATISTA** deberá probar la existencia de tres intentos de comunicación con el cliente en diferentes horarios. Se considerarán LLAMADAS PERDIDAS aquellas a las que no se les haya realizado Gestión de Abandono, de conformidad con lo dispuesto en los párrafos precedentes.

⁴² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 111): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

También se realiza la ejecución de llamadas para cualquier coordinación que se requiera hacer respecto de alguna atención pendiente que tenga con **SEDALIB S.A.**, o en el caso de atención de averías que hayan excedido el plazo establecido y cuyo registro y comunicación con el usuario haya sido expresamente solicitado por el responsable del Área Usaria.

Al respecto **EL CONTRATISTA** entregará de manera mensual los audios de las llamadas atendidas mediante Gestión de Abandono precisando claramente la llamada que dio origen a la misma.

C) ATENCIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO

Lo realizará **EL CONTRATISTA** con su personal asignado, para lo cual instalará e implementará en la plataforma del Contact Center los sistemas, equipos, aplicativos y licencias necesarias para la recepción y envío de correos electrónicos.

EL CONTRATISTA debe considerar que actualmente existe en **SEDALIB S.A.** un servicio de atención por correo electrónico, el mismo que será integrado a la plataforma del Contact Center a modo de unificar este servicio al que se brinda por teléfono y Web, creando una sola cola de clientes con prioridades de atención y respuesta a través de sus canales en forma omnicanal.

Se precisa que el correo corporativo de Sedalib está montado bajo un servidor ZIMBRA (open source) gestionado directamente por el equipo informático de Sedalib en las instalaciones propias de la Entidad Se tiene planificado migrar a una solución correo corporativa de terceros en el corto plazo.⁴³

La atención de correos electrónicos a través del Contact Center debe considerar la posibilidad de respuesta automática en base al análisis de contenido. La base de datos y recursos destinados a este servicio de atención serán operados por **EL CONTRATISTA**, bajo supervisión de **SEDALIB S.A.**, quien de ser necesario solicitará el apoyo técnico de **EL CONTRATISTA**.

Se precisa que la respuesta automática indicada en el párrafo anterior, está referida a mensajes de servicio de atención preconfigurados que permitirá a El Contratista emitir una respuesta inmediata según el tipo de solicitud que efectúe el usuario. Ejemplo al registro de algún reclamo o solicitud, se remita un correo de notificación con el formato normativo y plazos de atención. Así también considerar la notificación automática de mensajes predeterminados con los procedimientos de atención y medios de contacto. Este detalle se coordinará durante la Etapa de Implementación de servicio⁴⁴

La atención de correo debe permitir la gestión de grandes volúmenes de correo distribuyéndolos a los Operadores de Contact Center de acuerdo a reglas predefinidas y garantizando el cumplimiento con el nivel de servicio para este canal de atención.

Asimismo, **EL CONTRATISTA** debe considerar el envío masivo de correos lo siguiente:

- Personalización del remitente del correo y cuenta de correo de envío.
- Registro de envío de correo en el CRM del Contact Center.

⁴³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 78): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

⁴⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 112): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

- Generación de ID de correo.
- Búsqueda de correo por ID, dirección de correo, palabra clave, asunto, entre otros.
- Envío de correo masivo personalizado a partir de una plantilla con datos variables.
- En la gestión mediante esta vía, toda emisión de respuesta a los clientes deben contar con el acuse de recibido y confirmación de lectura, asimismo en todos los casos los contactos de los clientes se responderán dentro de las 24 horas contando desde la hora de sus ingreso enviando el acuse de recibo a partir de recepcionado el contacto, una vez ingresada la respuesta, deberá registrarse la(s) atención(es) necesaria(s) y efectuar las acciones respectivas de acuerdo a los procedimientos establecidos o a las normativas legales vigentes, siendo opcional que **SEDALIB S.A.** ponga a disposición una plataforma de notificación con firma digital.
- Para la atención de medios virtuales **EL CONTRATISTA** debe disponer en sus instalaciones de un servidor de correo electrónico (preferiblemente Exchange) para el servicio de recepción de correo desde Internet; así mismo, los servidores deben de ser compatibles POP3/SMTP.
- Para la atención por correo electrónico **EL CONTRATISTA** contará con un mecanismo para recibir los correos que lleguen a las direcciones electrónicas establecidas, y ser respondidos con una máscara que muestre la misma dirección, o en todo caso que no revele la dirección electrónica de **EL CONTRATISTA**.
- Toda la información tramitada por correo electrónico deberá contar con un respaldo en backup, con el mecanismo que **EL CONTRATISTA** proponga previo al inicio del contrato y autorizado por **SEDALIB S.A.**
- Se deben respaldar las respuestas a clientes durante la vigencia del contrato, posterior a esa fecha, deberán ser entregados a **SEDALIB S.A.** Adicionalmente deben ser adjuntados en los sistemas de **SEDALIB S.A.**

Se precisa que se refiere a mantener un back up por el periodo de vigencia del contrato, posteriormente, deberán ser entregados a SEDALIB S.A. Adicionalmente deben ser adjuntados en los sistemas de SEDALIB S.A. ⁴⁵

- Las máscaras de salida (nombre del correo) deben ser de **SEDALIB S.A.**
- No se atenderán llamadas on-line de los usuarios del tipo co-browsing, web collaboration.

Se precisa que el agente no tomará el control del sitio web donde navega la persona atendida vía chat, No se atenderán llamadas on-line de los usuarios del tipo co-browsing, web collaboration. ⁴⁶

- Las cuentas de correo serán asignadas a los Operadores de Contact Center capacitados para la atención de medios virtuales.
- La necesidad de utilizar la herramienta de Web Call es la de gestión de atención de formularios web y atenciones por e-mail.

⁴⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 113): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁴⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 114): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Se precisa que se trata de formularios de suscripción y formularios de contacto vía web para aquellas solicitudes registradas vía correo.⁴⁷

D) ATENCIÓN VÍA WEB Y REDES SOCIALES

Lo realizará de **EL CONTRATISTA** con su personal asignado, para lo cual instalará e implementará en la plataforma del Contact Center los sistemas, equipos y aplicativos para la atención de clientes vía Web mediante las modalidades de Chat, navegación asistida y atención a usuarios de Redes Sociales que se habiliten e integren el Contact Center, facilitando a los clientes inscritos la comunicación inmediata con el servicio.

Se precisa que la administración del web site de Sedalib es administrado directamente por el equipo informático, en instalaciones propias de Sedalib.⁴⁸

EL CONTRATISTA brindará atención en línea para la navegación asistida sobre consultas de información diversa y disponible en el portal web de **SEDALIB S.A.** Asimismo, atención por chat.

La base de datos y recursos destinados a este servicio de atención serán operados por **EL CONTRATISTA**, bajo supervisión de **SEDALIB S.A.**

EL CONTRATISTA contará con una herramienta (Plataforma Digital) que le permita gestionar los canales digitales como Web chat, Email, Redes Sociales, SMS e incluso aplicativos móviles bajo una plataforma centralizada que distribuya las interacciones entre los Operadores de Contact Center.

Los respectivos accesos serán coordinados al inicio de operaciones, **EL CONTRATISTA** considerará el uso de aplicativos que integren dichos canales, permitiendo trabajar sin necesidad de utilizar la contraseña de cada Red Social.

SEDALIB S.A realizará publicaciones en las redes sociales que tenga habilitadas como facebook, twitter u otra red que se innove en el mercado, correspondiendo a **EL CONTRATISTA** monitorear, responder y canalizar comentarios.

Para el canal de WhatsApp **EL CONTRATISTA** contratará una bolsa de 20,000 mensajes transaccionales mensuales acumulables para la ejecución del servicio de WhatsApp.

EL CONTRATISTA implementará robots de atención para las redes sociales Facebook Twitter y WhatsApp para la atención de redes sociales como primer frente. El robot debe tener la capacidad de recibir la interacción del cliente y en un menú de opciones para que él mismo elija la atención que más se ajusta a sus necesidades, pudiendo ser automática o personalizada. Cabe precisar que los robots de atención deberán tener la funcionalidad para priorizar la derivación de interacciones a los Operadores de Contact Center, según de nivel de criticidad en la atención.

Al respecto **EL CONTRATISTA** enlazará sus sistemas a los de **SEDALIB S.A.** con la finalidad de que desde el sistema se pueda ubicar los correos, chats, SMS u otros de las comunicaciones de los clientes. Los detalles y alcance de esta integración serán revisados en conjunto, una vez el servicio sea adjudicado.

⁴⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 115): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁴⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 75): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

Se precisa que deberá realizarse la Integración que permita a SEDALIB acceder a los correos, chats, sms y otros que El Contratista mantenga en backup, debiendo a la vez permitir otorgar los datos necesarios para una correcta recuperación de los datos del cliente registrados en Sedalib. Los detalles, alcance y accesos serán coordinados al inicio de operaciones, una vez adjudicado.⁴⁹

El registro de reclamos, quejas, recursos impugnativos solo serán registrados por las vías que la normatividad exige, siendo éstas WEB, Escrito, Telefónico. Mediante la atención por redes sociales se absolverán consultas y orientarán al usuario respecto a las vías autorizadas por el regulador para el registro de las gestiones antes indicadas.

El uso de las redes sociales sí será posible como base del registro de las solicitudes de atención de problemas de alcance particular y alcance general reportados por los usuarios, procediendo **EL CONTRATISTA** a realizar el registro en los sistemas correspondientes y comunicando al usuario / cliente, el número de registro correspondiente.

EL CONTRATISTA, se encuentra en la obligación de realizar los registros en tiempo real (On Line) de las interacciones que se originen.

Cabe precisar que en los casos que el requerimiento del cliente y/o usuario sea por Redes Sociales y Canales Virtuales debe realizarse la siguiente gestión:

- **Solicitar al usuario su número de teléfono y/o celular**, así como correo electrónico para que a futuro se le pueda enviar por dichos medios de comunicaciones de su interés, información relacionada con el servicio, como monto facturado por los servicios prestados, fecha de vencimiento, cortes programados o cualquier otro mensaje referido al servicio. Asimismo, deberá solicitar la autorización de tratamiento de datos.

- **Actualización de Datos**

La actualización de los datos se ejecuta de manera constante en cada recepción de llamadas. Al momento de realizar algún registro (Interrupción, Denuncia, Solicitud, Reclamo, Consulta, Etc.) se deberá registrar el N° de teléfono y correo electrónico.

Si la comunicación es con el Titular del suministro deberá actualizarse toda la información posible, incluso completar los nombres y/o apellidos faltantes, y número de documento de identidad, de ser el caso. Si la comunicación es con el usuario No Titular, no se deberán actualizar datos del titular.

En ninguno de los casos debe actualizarse la dirección del predio.

Los registros realizados no corresponden a procesos de actualización catastral comercial, sino solo a registros de datos de los solicitantes de una atención por Contact Center.

Finalmente corresponde a **EL CONTRATISTA**, la implementación de Chat Boot, que ayuden en la respuesta automática de las comunicaciones en Facebook, y WhatsApp, así como correos informativos de respuesta automática.

EL CONTRATISTA podrá presentar propuestas que agreguen valor al servicio.

⁴⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 116): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

E) ATENCIÓN POR VIDEOLLAMADA

EL CONTRATISTA asignará personal para la orientación mediante el sistema de videollamadas el mismo que entregará un registro por cada actividad realizada y relacionada a las siguientes gestiones: Atención de consultas relativas al servicio, registro de nuevos suministros, solicitud de atención de problemas, registro de reclamos, quejas, recursos impugnativos.

Esta modalidad permitirá al operador asistir en la orientación al cliente o usuario y/o registro respecto al trámite que desee iniciar, debiéndose precisar que la modalidad de registro será **vía telefónica**.

Una vez efectuado el registro mediante el software de gestión aprobado por **SEDALIB S.A.**, se realizará la derivación automática de atención a la instancia operativa interna de **SEDALIB S.A.**, para la continuación del procedimiento.

EL CONTRATISTA, almacenará las grabaciones de video de la interacción registrada entre el cliente y el operador

EL CONTRATISTA planteará el procedimiento de programación de cita y atención, en coordinación y aprobación por **SEDALIB S.A** para casos .

Las actividades que comprende la actividad de atención de canales virtuales son las siguientes:

a) Atención de Consultas:

Consiste en atender en primer orden las CONSULTAS para los diversos casos relacionados con el servicio de saneamiento. **EL CONTRATISTA** contará con personal calificado para la evaluación y orientación de requisitos respecto a los trámites comerciales a seguir.

b) Orientación y Registro de Nuevo Suministro virtual:

Inicia desde la verificación del cumplimiento de los requisitos de Acceso a los Servicios que el interesado gestionará ante **SEDALIB S.A.**

Se requiere que el orientador sea una persona dinámica, y con facilidad de palabra que pueda brindar una orientación breve y exacta sobre la atención a seguir.

Si los requisitos están incompletos, deberá orientar al solicitante para que los complete correctamente y vuelva a presentarlo.

Si los requisitos están completos, el personal orienta al usuario a realizar el registro en la Agencia de **SEDALIB S.A.**

SEDALIB S.A. informará a **EL CONTRATISTA** la necesidad de implementar el registro de nuevos suministros bajo esta modalidad, procediendo en dicho caso al registro de la Solicitud de Acceso a los Servicios, debiendo continuar con el procedimiento hasta la suscripción del contrato en los plazos y términos establecidos mediante normativa. El expediente concluido será derivado al proceso de Nuevos Suministros mediante el sistema informático o a través del Coordinador de la Actividad.

c) Registro de Solicitudes

Esta actividad consiste en realizar mediante esta vía, el registro de gestiones tales como: reclamos, denuncias, solicitudes de atención de problemas, quejas,

recursos impugnativos.

Siendo esta modalidad de registro implementada para brindar facilidades al usuario, **EL CONTRATISTA** especificará a los solicitantes que, todo registro realizado por esta vía será considerado como atención telefónica, ello para fines del procedimiento a seguir.

F) APLICATIVO MÓVIL (Para IOS y Android)

Por medio del aplicativo móvil, los usuarios realizan consultas y solicitudes, las cuales tendrán atención personalizada y/o por medio de robots.

Se precisa que, a través del aplicativo móvil, el cliente podrá acceder a la atención personalizada, que está referida a la de un operador designado para tal fin - gestor de redes, así como del soporte de IVR, y del soporte de un chatbot.⁵⁰

Asimismo, **EL CONTRATISTA** asumirá los costos de la suscripción y actualizaciones del aplicativo móvil a Google Play y App Store.

Se aclara que SEDALIB S.A. no cuenta actualmente con los aplicativos móviles, debiendo ser implementado como parte de la solución requerida.⁵¹

G) OFICINA COMERCIAL VIRTUAL

Se precisa que, desde la oficina comercial virtual, podrá accederse a la atención personalizada que está referida a la de un operador designado para tal fin - gestor de redes, así como del soporte de IVR, de un chatbot desde el aplicativo de El Contratista o Web Sedalib⁵²

Por medio del Aplicativo de Gestión Web de **EL CONTRATISTA** o por medio de la Web de **SEDALIB S.A.** se podrán realizar consultas y solicitudes de los usuarios, las cuales tendrán atención personalizada y/o por medio de robots.

Se precisa que los aplicativos móviles y oficina virtual no son opcionales, estableciéndose incluso personal destinado para dicha labor.⁵³

H) SERVICIO SMS PUSH

Los SMS FLASH o PUSH es una solución que utiliza tecnología flash SMS para poder mostrar el contenido de un SMS como una notificación en la pantalla celular del usuario sin necesidad de ingresar al inbox de mensajería, el SMS Push se abre automáticamente y muestra el mensaje sobre otras aplicaciones abiertas, lo que garantiza su lectura del usuario a diferencia de los SMS tradicionales.

Al respecto la actividad consiste en la posibilidad de enviar SMS masivos a alguna de sus agendas de contactos con la que cuenta **SEDALIB S.A.**, o según el sector al que se desee dirigir, personalizando cada mensaje para cada destinatario, y enviarlos al instante o cuando lo programe. Disponiendo de muchas opciones a la hora de

⁵⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 117): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁵¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 180): consulta del participante CONVERGIA PERU S.A

⁵² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 118): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁵³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 70): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

realizar el envío y la posibilidad de personalización de mensajes masivos a muchos destinatarios con campos personalizados.

La finalidad de estos SMS es la comunicación oportuna de interrupciones programadas, vencimiento de recibos de saneamiento, averías masivas y cualquier otra información relevante de **SEDALIB S.A.**

Se realizará en el local de **EL CONTRATISTA**, cumpliendo con lo siguiente:

- Envío rápido de SMS.
 - Funcionalidad para envío masivo, cargando archivos con formatos *.xls; *.xlsx; *.csv o *.txt.
 - Envío a grupos de usuarios.
 - Envío masivo usando plantillas.
 - Programación de envíos.
 - Creación de contactos y grupos.
 - Generación de reportes de envío y poder exportar a formatos *.xls; *.xlsx; *.csv o *.txt.
 - **EL CONTRATISTA** respetará las disposiciones de la Directiva N° 005-2009/COD-INDECOPI y sus modificatorias, por la que se aprueba el Registro “Gracias no insista”. En todo caso, **EL CONTRATISTA** asume la responsabilidad sobre el cumplimiento de la directiva.
 - Los SMS serán enviados desde números cortos compartidos, pudiendo **SEDALIB S.A.** solicitar en cualquier momento un número exclusivo para los envíos.
 - Un SMS se contabiliza hasta 160 caracteres alfanuméricos.
- Se precisa que los SMS deben estar identificados como Mensajería de Sedalib, debiendo adecuarse los contenidos de los mensajes al largo permitido de la cadena alfanumérica⁵⁴.**
- Los SMS deben ser usados para tráfico nacional.
 - Los SMS se podrán enviar a cualquier operador de telefonía.
 - **EL CONTRATISTA** proporcionará un aplicativo web que permita llevar la contabilidad de la cantidad de mensajes enviados, en cola y erróneos; asimismo el aplicativo permitirá visualizar el saldo de mensajes y enviar mensajes de texto.
- Se precisa que la bolsa de SMS mínima a considerar mensualmente será de 20 000 SMS mensuales. En caso que el paquete no alcance el total mensual, se acumulará para ser usado en los meses siguientes durante la vigencia del contrato.⁵⁵**
- **SEDALIB S.A.** podrá tener acceso a la consulta de trazabilidad.
 - Uso de datos planos y variables.

⁵⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 27): consulta del participante KOBRAZAS S.A.C.

⁵⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 119): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

- Los campos mínimos que se deberán de considerar para el envío de los mensajes de texto son: emisor, asunto, número(s) celulares(s), key de seguridad e identificador de usuario.
- La bolsa de SMS mínima a considerar mensualmente será de 20 000 SMS mensuales. En caso que el paquete no alcance el total mensual, se acumulará para ser usado en los meses siguientes durante la vigencia del contrato.
- Los envíos que se realicen serán registrados en el CRM.

I) MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN MEDIANTE ENCUESTAS A LOS CLIENTES Y SU REGISTRO

EL CONTRATISTA efectuará encuestas telefónicas a los clientes a través de locuciones donde se recabe información del cliente luego de atender su llamada, con el objetivo de medir la satisfacción de la atención brindada por FONOLIB, esta medición será semestral.

Los criterios de evaluación serán coordinados con **SEDALIB S.A.** Cabe la posibilidad de realizar estos estudios por intermedio de un IVR.

Los resultados de los estudios serán remitidos a **SEDALIB S.A.** junto con acciones de mejora que implementará **EL CONTRATISTA**, para mejorar su servicio. Estas acciones de mejora no deben ocasionar un costo adicional para **SEDALIB S.A.**, ni implicar el empleo de recursos de la plataforma.

EL CONTRATISTA podrá además basarse en las disconformidades detectadas en el servicio prestado, recomendaciones de **SEDALIB S.A.** y experiencias de servicios ofrecidos a otros clientes.

Teniendo claro el significado de lo que es una encuesta se procede a realizarla de la siguiente manera:

- La encuesta que se realiza a los clientes se efectúa en horario de oficina, que pueden ser de 08:00 a 13:00 horas o de 15:00 a 19:00 horas, sin afectar e incomodar a los usuarios, ni el servicio de atención de emergencias.
- Esta encuesta consiste en realizar preguntas respecto a los aspectos del servicio recibido. Hay que tener en cuenta que las llamadas y/o correos que se realizan para encuestar, deberán ser registradas como Solicitudes Cerradas en el Sistema Comercial de **SEDALIB S.A.**, para lo cual se registrará el tipo de encuesta y cada respuesta recibida en el campo de observaciones.

Se precisa que será de traslado a SEDALIB en un entorno proporcionado por la entidad en coordinación con El Contratista, durante la etapa de implementación.⁵⁶

- La encuesta de satisfacción a nuestros usuarios post atención recibida, se realizará en relación a las actividades de: Instalación de Nuevo Suministro, Cambio de Tipo de Conexión, Reubicación de caja, inspecciones, o notificaciones de resolución producto de un reclamo, reconexiones efectuadas, distribución de recibos, así también relacionadas a la calidad de las atenciones de averías realizadas. (Ver Anexo n.º 6).
- Al respecto **EL CONTRATISTA** procede a realizar encuesta de satisfacción,

⁵⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (Nº orden 120): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

consultando al cliente los protocolos y conductas recibidas en su atención de la parte técnica operativa en pre y post de trabajos realizados en campo.

- Asimismo, elabora un registro de las encuestas realizadas el cual se almacena en Google Drive o cualquier otro medio confiable que implemente **EL CONTRATISTA**. Al cerrar la solicitud registra datos del técnico y usuario entrevistado, así como calificación de la encuesta buenas, media o mala.

Se precisa que si es viable que el registro generado pueda registrarse en la base de datos para mayor seguridad que el Google Drive; pero deberá ser coordinado con la Sub Gerencia de Informática e Información, luego de la adjudicación.⁵⁷

- Finalmente, en caso la llamada no hubiera sido concretada, **EL CONTRATISTA** deberá probar la existencia de tres intentos de comunicación con el cliente en diferentes horarios.

J) GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DEL CONTACT CENTER

EL CONTRATISTA implementará en la plataforma del Contact Center las herramientas, equipos, software, aplicativos y licencias necesarios para cumplir con todas las actividades de la Etapa de Operatividad o de ejecución del servicio.

Las medidas que permitan la atención, registro, clasificación y gestión de las llamadas deben ser totalmente trazables.

Con el fin de asegurar la atención en forma remota, **EL CONTRATISTA** habilitará desde el inicio de servicio, que veinte (20) Operadores de Contact Center, dos (02) Gestores de Redes Sociales, un (01) asistente de calidad e información multicanal, se encuentren bajo esta modalidad de atención. Cabe precisar que dicho personal forma parte del perfil del personal requerido, de acuerdo a lo establecido en la sección “PERFIL DEL PERSONAL” de las presentes bases.

La plataforma del Contact Center estará configurada y preparada para permitir la atención remota de toda la operación, permitiendo todas las funcionalidades, exigidas en los términos de referencia.

EL CONTRATISTA, estará en la capacidad para que un plazo máximo de veinticuatro (24) horas pueda migrar la totalidad de la operación de su local al domicilio del personal asignado al servicio (incluidos equipos de cómputo, servicio de internet y otros elementos necesarios para la atención remota), ante cualquier emergencia.

Se precisa que, ante una emergencia, previa coordinación con Sedalib el Contratista deberá estar en la capacidad de migrar toda su operación a los domicilios del personal asignado en los plazos previstos⁵⁸

K) REPORTES ESTADÍSTICOS E INFORMES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Los reportes estadísticos presentan los resultados e indicadores obtenidos de los sistemas y aplicativos que conforman la plataforma del Contact Center, pudiéndose obtener información general o detallada sobre los mismos, presentados en rangos de tiempo que muestran fracciones de hora (minutos), hora, día, semana y mes,

⁵⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 121): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁵⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 123): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

permitiendo un análisis efectivo del servicio.

Los informes están relacionados con el análisis de los reportes, el cruce de información y las conclusiones y recomendaciones resultado del análisis.

EL CONTRATISTA deberá diseñar y desarrollar o adecuar el software y aplicativo que registre y administre toda la información relativa a los procesos de atención de los usuarios y clientes, tanto para llamadas telefónicas de entrada y de salida como para atenciones realizadas por correo electrónico y Web.

Los aplicativos estadísticos permitirán emitir reportes personalizados los cuales incluyen información consolidada y detallada según atributos que **SEDALIB S.A.** defina en la Etapa de Implementación.

Se precisa que El Contratista podrá efectuar la propuesta de reportes a rendir, sin embargo, los aplicativos estadísticos incluyen información consolidada y detallada según atributos que SEDALIB S.A. defina en la Etapa de Implementación.⁵⁹

Los aplicativos de monitoreo actualizarán la información del servicio de manera instantánea, de modo tal que se muestre la gestión realizada al momento de la conexión, entendiéndose como instantánea un periodo máximo de cinco (05) segundos de refresco de información.

El proceso de desarrollo del Aplicativo de Gestión del Contact Center, necesario para tipificar todas las interacciones de los operadores con los clientes, se realizará bajo la supervisión de **SEDALIB S.A** y deberá contar con su aprobación para entrar en funcionamiento al inicio de la Etapa de Ejecución y para facilitar y garantizar el cumplimiento de esta fase, **SEDALIB S.A.** entregará a **EL CONTRATISTA** el detalle necesario de la información requerida para tipificar las atenciones.

La elaboración de informes requiere de un proceso de transformación de la información capturada en forma automática por los equipos, sistemas y aplicativos del Contact Center y de forma manual por los operadores. Esta transformación consiste en procesar y analizar la información cualitativa y cuantitativa obtenida en cada uno de los contactos.

Es importante que el Contact Center mantenga actualizada la base de datos de clientes y la casuística e incidencia de situaciones presentadas.

La finalidad de los informes es tomar las acciones preventivas y correctivas que permitan optimizar las atenciones a través de la mejora y adecuación de tiempos y esquemas de atención para la absolución de consultas y registro de solicitudes.

Los contenidos de los informes serán relevantes y permitan a **SEDALIB S.A.** mejorar el servicio de atención al cliente brindado por el Contact Center, por lo que se referirán a aspectos como:

- Resultados de metas e indicadores programados con su respectivo análisis cuantitativo y cualitativo, teniendo como principal componente el tráfico de llamadas telefónicas y contactos y el nivel de atención de los mismos.
- Adecuar los esquemas de atención al cliente por la vía telefónica, correo

⁵⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 124): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

electrónico y Web, de acuerdo a las necesidades de SEDALIB S.A. y de sus clientes, las mismas que estarán en función al análisis de la información estadística proporcionada y la evolución del proceso.

- Actualizar los sistemas y aplicativos de atención al cliente de acuerdo a las necesidades del servicio y a la normatividad vigente.
- Mantener actualizada la base de datos y contar con copias de seguridad y sistemas automáticos de redundancia y backup que permitan que dicha información no se pierda por situaciones ocurridas en la plataforma.

L) MONITOREO EN LÍNEA Y SUPERVISIÓN DEL Contact Center

EL CONTRATISTA, deberá desarrollar los sistemas y aplicativos, que servirán para el monitoreo en línea y supervisión del Contact Center, los mismos que serán utilizados por el personal autorizado de **SEDALIB S.A.** y **EL CONTRATISTA**.

Esta actividad se podrá efectuar in situ o desde cualquier punto del exterior vía Web o comunicación remota.

SEDALIB S.A. visitará permanentemente el local de **EL CONTRATISTA**, evaluando sus instalaciones y supervisando in situ el desarrollo y operatividad del servicio. Asimismo, evaluará al personal de gestión, OPERADORES DE CONTACT CENTER y realizará estudios y análisis de los procesos, para lo cual **EL CONTRATISTA** facilitará el acceso respectivo.

EL CONTRATISTA realizará el seguimiento y control de las solicitudes de atención, reclamos, quejas, recursos impugnativos que, habiendo transcurrido 24 horas permanecen sin atención, trasladando el listado al Coordinador de la Actividad, para las acciones preventivas o correctivas que correspondan. Requerimiento pendiente, indicando fecha de recepción, número de registro, petitorio y plazo de atención y/o excedido.

M) MONITOREO DE VOZ.

Con la finalidad de realizar el monitoreo y supervisión de las llamadas telefónicas, es necesario que **EL CONTRATISTA** instale, en las computadoras personales que **SEDALIB S.A.** designe, un aplicativo que permita escuchar en línea todas las conversaciones telefónicas recibidas o realizadas por FONOLIB, así como también las conversaciones realizadas con anterioridad.

Se precisa que el Contratista debe instalar el aplicativo en las computadoras personales que SEDALIB S.A. designe, más no los equipos de cómputo.⁶⁰

El aplicativo debe presentarse de modo tal que se pueda seleccionar desde una pantalla inicial el resumen de llamadas telefónicas por operador de Contact Center (todos los activos en ese momento) y la llamada en línea, debiendo la grabación incluir el período de espera del cliente antes de la respuesta de su llamada por parte del operador.

La conexión puede ser a través de un enlace IP-VPN u alguna otra línea dedicada de comunicación que interconecte la sede central de **SEDALIB S.A.** con la sede de **EL CONTRATISTA** (misma línea de interconexión de voz y data utilizada para la

⁶⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 126): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

extracción de información de la base de datos de **SEDALIB S.A.** y comunicación de la plataforma del Contact Center).

El aplicativo del sistema de grabación de llamadas telefónicas debe implementarse en la Etapa de Implementación del servicio y estar listo al inicio de la Etapa de Ejecución del mismo.

El número de accesos solicitados por **SEDALIB S.A.** para su personal autorizado será de por lo menos cinco (05) y **EL CONTRATISTA** deberá proporcionar las licencias necesarias para esta labor, así como los equipos necesarios tales como auriculares y conectores, entre otros. Las cinco (05) licencias mínimas son para monitorear tanto voz como pantallas al 100% de operadores.

EL CONTRATISTA y **SEDALIB S.A.** evaluarán, en la Etapa de Implementación, la adecuación del aplicativo de grabación, monitoreo y supervisión de llamadas telefónicas de modo tal que no afecte el normal desenvolvimiento de la atención de clientes y de presentarse mejoras posteriores, **EL CONTRATISTA** las presentará a **SEDALIB S.A.** para su respectivo análisis y aprobación.

N) MONITOREO DE LA PANTALLA DEL OPERADOR

Conjuntamente con el monitoreo de voz, **EL CONTRATISTA** deberá implementar como parte de la plataforma, un aplicativo que permita el monitoreo de la pantalla del operador de Contact Center durante la conversación telefónica con el cliente, de modo que se permita realizar una evaluación integral de la atención brindada.

La conexión puede ser a través de un enlace IP-VPN que interconecta la sede central con la sede de **EL CONTRATISTA** (misma línea de interconexión de voz y data utilizada para la extracción de información de la base de datos de **SEDALIB S.A.** y comunicación de la plataforma del Contact Center), además de un enlace vía Web que permita el monitoreo desde cualquier punto externo a los locales del Contact Center de modo que al momento de seleccionar alguna llamada telefónica en línea para el monitoreo de voz también se pueda visualizar la pantalla y los aplicativos con los que el operador de Contact Center está interactuando, en tiempo real.

Este aplicativo debe desarrollarse e implementarse en la Etapa de Implementación y entrar en funcionamiento al inicio de la etapa de Ejecución del servicio. El número de accesos solicitados por **SEDALIB S.A.** será de por lo menos cinco (05).

Este aplicativo deberá ser el mismo utilizado por **EL CONTRATISTA** para desarrollar sus labores de monitoreo permanente a los operadores de servicios.

EL CONTRATISTA y **SEDALIB S.A.** evaluarán dentro de los primeros noventa (90) días calendarios de la Etapa de Ejecución, el funcionamiento del aplicativo de monitoreo de pantallas y propondrán las mejoras necesarias, las mismas que de ser viables serán implementadas a la brevedad posible no excediendo los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del acta de reunión respectiva. Cabe precisar que la firma del acta debe realizarse dentro del plazo de los primeros 90 días de iniciada la Etapa de Ejecución.

Se precisa que la evaluación del funcionamiento del aplicativo de monitoreo de pantallas será efectuada dentro de los primeros noventa (90) días calendarios de la Etapa de Ejecución, no necesariamente al último día. Fecha en la que se firmaría el acta de reunión respectiva y propondrán las mejoras necesarias que,

de ser viables, serán implementadas no excediendo los treinta (30) días calendarios contados a partir de la fecha de la firma.⁶¹

7.5.2.4. EVALUACIONES

La evaluación que debe realizarse a las llamadas tiene que contar con los siguientes aspectos:

Aspectos que indican que No hubo escucha activa:

- El Operador de Contact Center tuvo que volver a preguntar lo que el cliente ya había mencionado, salvo interferencias.
- El Operador de Contact Center no escucha al cliente por estar hablando al mismo tiempo que el cliente.
- El Operador de Contact Center tiene una voz apagada, como si acabara de levantarse de dormir o estuviera a punto de dormirse.
- El Operador de Contact Center es muy cortante, no permite que el cliente se exprese o no le da importancia.
- El Operador de Contact Center no vocaliza bien.
- El Operador de Contact Center no usa el tono adecuado que permita al cliente entender que le está prestando atención. El tono debe ser siempre: Atento, educado y jovial.

Otros aspectos que encuentran a una llamada como incorrectamente atendida:

- No se cumplió con los aspectos normativos, incluidas las pautas.
- El Operador de Contact Center con tono amenazante. Ej.: “Si desea puede quejarse...” (*)
- El Operador de Contact Center utiliza palabras no apropiadas con el cliente. (*)
- El Operador de Contact Center devuelve la llamada desde otro lugar y/o en otro horario para utilizar palabras no apropiadas con el cliente. (*)
- El Operador de Contact Center no respondió correctamente a la pregunta.
- El Operador de Contact Center evadió la pregunta.
- El Operador de Contact Center aparenta no importarle la emergencia del usuario.
- El Operador de Contact Center da a entender que **SEDALIB S.A.** no es una empresa que se preocupa por los usuarios. (*)
- El Operador de Contact Center no pide permiso antes de poner una llamada en espera.
- El Operador de Contact Center no agradece a la persona que llama por su paciencia.
- El Operador de Contact Center no saluda o no se despide correctamente.
- El Operador de Contact Center corta la llamada. (*)

⁶¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 127): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

- Que la llamada se corte por problemas en el Software de **EL CONTRATISTA**.

SEDALIB S.A. programará de ser necesario evaluaciones orales, escritas u otras dirigidas hacia el personal de **EL CONTRATISTA**. En las evaluaciones se tomará especial interés por el conocimiento de las normativas de saneamiento del sector, así como los Procedimientos, Instructivos y Directivas aplicables al sector saneamiento, pudiendo ejecutarse con o sin previo aviso y de manera general o aleatoria.

Los resultados serán de conocimiento de **SEDALIB S.A.** y de **EL CONTRATISTA** y servirán de base para tomar las acciones necesarias que aseguren el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos.

De existir observaciones permanentes sobre algún personal en particular, **SEDALIB S.A.** podrá solicitar, con una anticipación de quince (15) días calendario, su separación del servicio. Se entiende por observaciones reiteradas a que el personal evaluado desaprobe dos (02) evaluaciones en el periodo de un (01) año.

7.5.2.5. MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DEL CONTACT CENTER.

EL CONTRATISTA se encargará del mantenimiento de la plataforma del Contact Center como parte de las condiciones del presente servicio, debiendo responder ante cualquier problema presentado en un lapso no mayor de cinco (05) minutos luego de la detección del problema, debiendo solucionarlo de inmediato y de ser un problema que requiera de un tiempo mayor para su solución, presentará reporte a **SEDALIB S.A.** con la descripción del mismo y el tiempo estimado de solución.

El mantenimiento de la plataforma se dará en la modalidad de 7*24, es decir los siete días de la semana las veinticuatro horas. Tanto las computadoras personales como los equipos de telecomunicaciones y servidores utilizados para prestar servicio a **SEDALIB S.A.** tendrán un plan de mantenimiento preventivo mínimo dos (02) veces al año. **SEDALIB S.A.** supervisará el cumplimiento de dicho plan.

Para dar soporte a los servicios requeridos, **EL CONTRATISTA** utilizará su sistema de telecomunicaciones, la red de telefonía y su red corporativa, la que se articulará a la red de **SEDALIB S.A.**

EL CONTRATISTA tendrá el personal capacitado para dar soporte a cualquier parte del proceso operativo del servicio, debiendo ser de cinco (05) minutos, como máximo, el tiempo de respuesta a la comunicación de cualquier tipo de incidencia presentada. Se llevará una bitácora de incidencias y soluciones que **EL CONTRATISTA** enviará a **SEDALIB S.A.** de manera semanal, y de ser necesario y oportuno, la información con la descripción de la situación presentada se comunicará dentro del mismo día de ocurrida.

7.5.2.6. PARÁMETROS PARA LA MEDICIÓN DEL SERVICIO

El servicio a contratar se evaluará en función a los siguientes parámetros de medición:

Atención telefónica:

1. Nivel de eficiencia de la atención telefónica:

Como mínimo el 90% de las llamadas entrantes al grupo de operadores de Contact Center deben ser atendidas, como promedio horario, diario y mensual.

2. Nivel de servicio de la atención telefónica:

El 80% de las llamadas entrantes al grupo de operadores de Contact Center deben ser atendidas antes de los 20 segundos, como promedio horario, diario y mensual.

Se precisa que toda variación en el comportamiento de los indicadores como resultado de las emergencias masivas que afecten a todo un sector será considerada por la entidad sin afectación a el Contratista, siempre que demuestre mediante SUSTENTO formal que las llamadas superan la capacidad máxima contratada.⁶²

3. En horario crítico de alta demanda de emergencias:

Madrugada e inicios de la mañana, entre las 00:00 y las 07:00 horas deberán ser atendidos todos los clientes que se comunican con FONOLIB, por lo que **EL CONTRATISTA** contará con personal disponible, bajo su responsabilidad, para la atención de picos que superen la capacidad del servicio a fin de asegurar la atención de la totalidad de clientes que se comunican en las referidas horas y que requieran atención por emergencias operativas.

4. Tiempo de duración de la llamada:

De acuerdo a los reportes históricos, se tiene un tiempo promedio de operación de cuatro (04) minutos con diez (10) segundos (4'10"). Este tiempo estándar se calcula en función a la atención de todas las tipologías, en la tabla adjunta se especifica el TMO específico para cada una de ellas, mediante el uso del aplicativo de gestión del Contact Center y sus resultados, los mismos que se analizarán en coordinación con **SEDALIB S.A.**, pudiendo efectuar reducciones de tiempos en función a la mejora del servicio. Este tiempo promedio de operación incluye tiempo de conversación y tiempo post llamada. El tiempo que tomará el Operador en consultar y registrar información en los sistemas de **SEDALIB S.A.**, se encuentra considerado en el tiempo promedio de los cuatro minutos y diez segundos (4'10").

TMO del servicio Telefónico:	250"
------------------------------	------

TMO Falta de agua o baja presión	221"
TMO Otros problemas operativos	245"
TMO Detalle de Facturación	252"
TMO Reclamos y atenciones comerciales	333"
TMO Denuncias	289"

5. Calidad de la atención:

Se calificará de acuerdo al manual de operativa del servicio y al conocimiento de las herramientas del operador, debiendo **EL CONTRATISTA** evaluar de

⁶² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 43): consulta del participante KOBANZAS S.A.C.

manera periódica la atención de los operadores y la calidad de información brindada de manera automática, la misma que deberá actualizarse de manera permanente.

6. Calidad de la información:

De acuerdo a las respuestas brindadas tanto por el sistema de respuesta interactiva de voz como por operadores, las mismas deben ser certeras y precisas, basadas en las herramientas del operador que entregará **SEDALIB S.A.** Control que se realizará de manera permanente tanto por **EL CONTRATISTA** como por **SEDALIB S.A.**, de acuerdo al procedimiento establecido para la ejecución del servicio de atención del Contact Center.

7. Flexibilidad del número de Operadores:

Prevía coordinación y comunicación formal por parte de **SEDALIB S.A.**, **EL CONTRATISTA** en función al incremento de las llamadas deberá estar en capacidad de incrementar el número de operadores disponibles, para ello **EL CONTRATISTA** empleará las horas adicionales en casos especiales, siendo obligación de **EL CONTRATISTA** mantener equipos de cómputo con los sistemas instalados, para que no se presenten demoras en la ampliación de la cobertura, sin que esto signifique aumento en el costo del servicio contratado. **EL CONTRATISTA** asumirá el costo de este incremento.

8. Continuidad en el servicio:

La recepción correcta de las llamadas telefónicas debe ser asegurada en un 99 % de disponibilidad. Ninguna interrupción en el servicio en el horario establecido. Para prevenir cualquier evento de este tipo, el centro de atención telefónica de **EL CONTRATISTA** tendrá un plan de contingencia completo y actualizado permanentemente, en coordinación con **SEDALIB S.A.** Incluso ante cambios en la plataforma tecnológica, ubicación física u otro, **EL CONTRATISTA** debe prever que el servicio no sea interrumpido en absoluto.

9. Operatividad de líneas IP instaladas en los Centros de Servicio:

La operatividad de la línea telefónica IP instalada en los Centros de Servicio debe ser asegurada en un 95% de disponibilidad.

En caso que se presentase algún inconveniente o avería, la reparación deberá realizarse el mismo día de reportado el problema dentro del horario de atención de **SEDALIB S.A.** de Lunes a Viernes de 08:00 a 16:00 horas y sábados de 08:00 a 16:00 horas, previa coordinación con la Sub Gerencia de Informática e Información de **SEDALIB S.A.**

Se entenderá como Tiempo de Reparación Máximo al tiempo transcurrido desde la comunicación por parte de **SEDALIB S.A.** sobre la existencia del mal funcionamiento de un equipo hasta la reparación y puesta en funcionamiento del mismo por parte del **EL CONTRATISTA** y a satisfacción de **SEDALIB S.A.**

Cuando los reportes de problemas que se efectúen después de las 16:00 horas **EL CONTRATISTA** deberá acudir a las instalaciones del centro operativo de **SEDALIB S.A.** donde se haya reportado el problema dentro de las 03 primeras horas del día siguiente o día hábil siguiente, si el problema se reportó el sábado. Las 03 horas se contarán desde el inicio del horario de atención de **SEDALIB S.A.**

10. Llamadas abandonadas:

El porcentaje mensual de llamadas abandonadas en el grupo de operadores no debe exceder el 10% de las llamadas entrantes en este grupo de trabajo.

Atención correo electrónico:**1. En horario de atención:**

EL CONTRATISTA del servicio deberá atender el servicio de correo bajo la modalidad 24x7x365.

2. Nivel de servicio en correo electrónico:

El 90% de los correos entrantes al grupo de operadores de servicios deben ser atendidos antes de las 24 horas, como promedio diario y mensual.

Atención redes sociales:**1. Horario de atención:**

EL CONTRATISTA del servicio deberá atender el servicio de redes sociales bajo la modalidad 24x7x365.

2. Nivel de servicio en redes sociales:

El 90% de los mensajes entrantes al grupo de operadores del servicio deben ser atendidos antes de los quince (15) minutos, como promedio horario, diario y mensual.

7.5.2.7. MANEJO DE CAMBIOS OPERATIVOS

Cualquier requerimiento que implique lo siguiente:

- Cambios en los procesos definidos en el presente servicio.
- Adición o reducción de procesos.
- Adición o reducción en la organización del servicio.
- Adición o reducción de los volúmenes descritos o de los entregables establecidos.
- Cambios en los plazos establecidos.

Deberá regirse por la metodología establecida:

- Solicitud formal del requerimiento de cualquiera de las dos partes por escrito.
- Análisis detallado del requerimiento, calificación y estructura de costos del mismo.
- Aprobación o rechazo de su implantación.
- Implantación de acuerdo a los procedimientos descritos a continuación.

De acuerdo a esta calificación del requerimiento, éste seguirá el procedimiento de implantación correspondiente tomando en cuenta lo siguiente:

a) Cambio menor

Se refiere cuando el requerimiento solicitado no implique costos adicionales debido a que se encuentra enmarcado en el alcance de lo establecido en los Términos de Referencia del presente servicio. Estos cambios consideran entre otros, mejoras que impliquen:

- Precisiones de forma en los servicios contemplados.
- Requerimientos que impliquen el intercambio de alguno de los servicios contemplados en los Términos de Referencia sus entregables por otros de valor equivalente.

Para estos casos, se establecerá un Plan de Trabajo que será elaborado por **EL CONTRATISTA**, el mismo que deberá ser entregado a **SEDALIB S.A.** A cada parte le corresponderá cumplir con las responsabilidades que esta genere. Cabe mencionar que la ejecución del cambio menor se realizará dentro de la Etapa de Ejecución .

Cualquier cambio menor será acordado por las partes en Comité Operativo, debiendo constar en actas el respectivo informe con las razones que determinen la procedencia del cambio.

b) Cambio mayor

Se aplicará para aquellos casos en los cuales el requerimiento solicitado no pueda ser manejado como cambio menor, dado que se pueden presentar cambios en las condiciones contractuales

En cualquier momento de la vigencia del contrato, cualquiera de las partes podrá solicitar un cambio mayor al servicio, solicitándolo por escrito con el sustento respectivo a la otra parte. Dentro de los treinta (30) días calendarios de recepción de la solicitud, la parte receptora enviará una respuesta a la solicitante.

Si el cambio mayor es solicitado por **SEDALIB S.A.**, **EL CONTRATISTA** comunicará por escrito si puede ser realizado y su efecto en los procesos, sistemas, organización o términos y condiciones del contrato.

Si **EL CONTRATISTA** solicita el cambio mayor, **SEDALIB S.A.** notificará por escrito a **EL CONTRATISTA** si autoriza su realización bajo los términos y condiciones revisados o los rechaza.

Cualquier cambio mayor será formalizado mediante la firma de la adenda correspondiente, y obligatoriamente en cumplimiento a lo establecido en el Contrato y la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Para la incorporación de un cambio mayor se observarán las siguientes reglas:

- No podrá modificarse la naturaleza u objeto del Contrato.
- No podrá alterarse o gravarse en grado tal que resulte excesivamente oneroso el objeto de las prestaciones de futuro cumplimiento a cargo de una de las partes.
- Deben mantenerse sustancialmente, como mínimo, las condiciones técnicas y niveles de servicio.

7.5.2.8. ESTÁNDARES DE CALIDAD

Los estándares requeridos en el proceso de atención a clientes a través de FONOLIB por vía telefónica, correo electrónico, redes sociales y Web, Chat se relacionan con la oportunidad y calidad en la atención brindada al cliente, de acuerdo a lo siguiente:

1. Aplicar correctamente el “Manual de Operativa del Servicio” y las “Herramientas del Operador de Servicios”, los mismos que serán proporcionados por **SEDALIB**

S.A. para el cumplimiento de los protocolos de atención acordados y la óptima ejecución del servicio.

2. Utilizar de manera adecuada las plantillas de saludo y respuestas a las solicitudes de los clientes atendiéndolos a su satisfacción, con buen trato y amabilidad y brindándoles información completa, adecuada, precisa y entendible en todas sus comunicaciones con el Contact Center
3. Lograr empatía con los clientes, tanto en la atención automática como en la atención personalizada, a fin de brindarles comodidad durante su estadía en el servicio, la misma que debe ser adecuada a sus necesidades.
4. Responder y atender las comunicaciones manteniendo los tiempos establecidos.
5. Cubrir el servicio minimizando las llamadas abandonadas.
6. El registro de información posterior al cierre de una llamada telefónica o contacto no deberá superar el tiempo establecido para cada uno de los casos, debiéndose aplicar un modelo de atención estándar por cada tipología y subtipología de atención.

Es conveniente indicar que, **EL CONTRATISTA** enmarcará sus labores dentro de la misión y visión de **SEDALIB S.A.**, la misma que se encuentra a su disposición en la página web de **SEDALIB S.A.**

7.5.2.9. COMITÉ OPERATIVO

Estas reuniones tendrán como objetivo principal el análisis, evaluación y seguimientos de la evolución del servicio; se realizarán en las instalaciones de **SEDALIB S.A.** o de **EL CONTRATISTA**, según requerimiento de **SEDALIB S.A.**

El Comité operativo, realiza el análisis, evaluación y seguimientos de la evolución del servicio y producto de ello pueden proponerse Cambios Menores o Cambios Mayores en el servicio contratado. Tendrá una frecuencia mensual y estará conformado:

Estará compuesto: Por parte de **SEDALIB S.A.** por el personal encargado de la Supervisión, por el Coordinador del área, Sub Gerente Comercialización y Atención al Cliente, Gerente Comercial y Gerente de Operaciones y Mantenimiento según corresponda; y, por **EL CONTRATISTA**: el Coordinador General del Servicio, y el Supervisor del Servicio.

En este Comité se revisarán los avances respecto a la calidad del servicio (evaluaciones y seguimientos).

Los acuerdos serán elevados a la Gerencia Comercial para su revisión, siendo dicha área en coordinación con el equipo de trabajo la que decidirá si es necesaria su implementación o trámite respectivo de ser el caso.

7.5.2.10. OMNISCANALIDAD

Definiciones y Características de la Plataforma del Servicio de Gestión de Conocimiento Omnicanal (ver ANEXO 07. "Características de la Plataforma del Servicio para la Gestión de Conocimiento Omnicanal").

7.5.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA

Esta etapa tiene como finalidad asegurar la continuidad del servicio, luego que hubiese un subsiguiente proveedor al término del contrato suscrito con **EL CONTRATISTA**.

Antes de finalizar la Etapa de Ejecución, por un período de sesenta (60) días calendario, **EL CONTRATISTA** efectuará la entrega a **SEDALIB S.A.** y al subsiguiente proveedor la información creada durante el servicio y contenida en las bases de datos.

Se precisa que se refiere a todos los registros de base de datos, archivos multimedia y demás archivos digitales que son propiedad de Sedalib generados y creados durante el tiempo de vigencia del servicio.⁶³

Asimismo, **EL CONTRATISTA** se compromete y obliga a capacitar a la nueva empresa y al personal encargado autorizado. Así como, atender las consultas que pudieran surgir al respecto y brindar asesoría especializada al personal del subsiguiente proveedor. En esta etapa, **EL CONTRATISTA** seguirá brindando el servicio de modo regular. En esta labor deberá participar todo el personal de **EL CONTRATISTA**, sin excepción.

Esta etapa permitirá:

1. Asegurar la participación del personal del nuevo servicio durante toda la ejecución de este proceso.

Se aclara que el tiempo no podría ser estimado, debiendo definirse en coordinación con SEDALIB en el marco del Plan de Acción como parte del proceso de Transferencia, dentro del tiempo establecido para dicha etapa y dentro de los límites razonables que forman parte de la capacidad de trabajo contratada con El Contratista.⁶⁴

2. Facilitar el aprendizaje y la toma de control del servicio por parte del subsiguiente proveedor.
3. Minimizar el impacto en el proceso como consecuencia del cambio de administración del servicio y asegurar la continuidad del mismo.

Tendrá las características siguientes:

1. Continuidad en la ejecución del servicio durante todo el proceso de transferencia.
2. **La transferencia está referida a la entrega de registros de base de datos, copias de respaldo de datos, archivos digitales, informes y reportes estadísticos obtenidos con información histórica. Así también deberán ser transferidas todas las rutinas de programación y/o componentes de software (incluyendo programas, fuentes y ejecutables), registros de configuración, especificación de procedimientos, y especificación de aspectos de seguridad de la información, debidamente documentados que hayan sido desarrollados durante el servicio para poder lograr la implementación del mismo. Las copias de respaldo generadas durante el servicio y la última versión de la base de datos se**

⁶³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 128): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁶⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 130): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

entregarán en medio magnético (disco portátil) o de acuerdo a las especificaciones que indique SEDALIB S.A. ^{65 66 67 68 69}

3. Participación en la evaluación de los resultados de las pruebas destinadas a comprobar el buen funcionamiento del sistema en los equipos que utilizará el subsiguiente proveedor.
4. Asesoría en todos los aspectos relacionados con el presente servicio.
5. En el caso de imperante necesidad para cambiar el número telefónico de Fonolib por parte del nuevo proveedor, **EL CONTRATISTA** debe apoyar en la implementación de un plan de difusión que disminuya el impacto a fin de que el cliente, usuario y público en general tenga la información del nuevo número, tanto a través del servicio de atención telefónica como de las plataformas de atención presencial.
6. **EL CONTRATISTA** pondrá en conocimiento de **SEDALIB S.A.** la calidad (marca/modelo/otro) y cantidad: de mano de obra, materiales y suministros, herramientas, y equipos que se requiera para la ejecución del Servicio. Así como cualquier otra información que sea relevante y pertinente para los presentes fines.
7. Para la ejecución del proceso de transferencia al subsiguiente proveedor es necesaria la elaboración de un plan de acción. Dicho plan debe asegurar que el servicio no se vea afectado por el cambio de proveedor y que todos los documentos, archivos, software, procedimientos y aspectos de seguridad relacionados con la operación sean transferidos a satisfacción del subsiguiente proveedor y de **SEDALIB S.A.**
8. El Plan de Acción será elaborado por **EL CONTRATISTA** y contemplará dos (02) etapas:

a) Etapa de Planificación de la transferencia

Se conformará una comisión de transferencia integrada por el Supervisor de los Servicios Comerciales de **SEDALIB S.A.**, quien la presidirá, El Coordinador General del Servicio de **EL CONTRATISTA** y del subsiguiente proveedor. El Coordinador General del Servicio de **EL CONTRATISTA** realizará las siguientes actividades:

- Elaborará un calendario de actividades que incluya el día de la toma de control del servicio por el subsiguiente proveedor. Establecer las tareas específicas, con plazos y responsables, destinadas a asegurar la transferencia de documentos, software, base de datos, procedimientos y aspectos de seguridad relacionados con la ejecución del servicio contratado.
- Definir el equipo que tendrá a su cargo la asesoría y entrenamiento del subsiguiente proveedor y sus trabajadores.

⁶⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 131): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁶⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 133): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁶⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 134): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁶⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 140): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁶⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 141): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

b) Etapa de Ejecución de transferencia

En la ejecución del proceso de transferencia se deben contemplar las siguientes actividades:

b.1) Bases de Datos y Aplicativos

Entrega de las bases de datos utilizadas y aplicativos creados durante el servicio (incluyendo programas, fuentes y ejecutables), sistema de información gerencial, reportes estadísticos e informes obtenidos con información histórica y en línea, con todas las modificaciones y actualizaciones hechas durante la vigencia del servicio debidamente documentadas. Las copias de respaldo generadas durante el servicio y la última versión de la base de datos se entregarán en medio magnético (disco portátil) o de acuerdo a las especificaciones que indique **SEDALIB S.A.**

b.2) Planes y Manuales

Antes de la finalización del servicio, **EL CONTRATISTA** está obligado a entregar, de forma impresa y en disco portátil, la última versión de:

- Plan de preparación del servicio
- Plan de seguridad.
- Plan de contingencia.
- Plan de calidad.
- Plan de transferencia.
- Manuales de backup de la base de datos Fonolib.
- Manuales de los sistemas o aplicativos desarrollados (Intranet u otros ofrecidos).
- Argumentario de Aquafono actualizado.
- Manual de procedimientos.
- Manual de organización y funciones.
- Manual de operativa del servicio.
- Herramientas del operador de servicios.
- Así como cualquier otro documento que haya sido elaborado por **EL CONTRATISTA** a requerimiento de **SEDALIB S.A.** para la ejecución del presente servicio.

Se debe entender como manuales de backups a la información documentada necesaria y suficiente para poder realizar la restauración de los datos como parte de la etapa de transferencia que forma parte del servicio contratado.⁷⁰

b.3) Capacitación y asesoría

EL CONTRATISTA brindará una capacitación completa del funcionamiento del servicio al personal del subsiguiente proveedor, por cada uno de los

⁷⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 135): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

distintos procesos y subprocesos de atención, vía telefónica, correo electrónico y Web que forman parte de las actividades del servicio contratado.

Se refiere a que la etapa de transferencia es parte del servicio contratado, siendo un requerimiento para asegurar la transferencia de conocimiento que asegure el normal y continuo servicio siguiente que se haya contratado. Deberá realizarse en la manera requerida en los términos de referencia.⁷¹

Asimismo, brindará asesoría a nivel directivo y operativo en temas relativos al funcionamiento del servicio. De esta manera se asegurará la continuidad del servicio a entera satisfacción del subsiguiente proveedor y de **SEDALIB S.A.**

7.5.3.1. Recursos asignados por EL CONTRATISTA para la transferencia.

Dada la importancia de la transferencia de conocimientos al subsiguiente proveedor, **EL CONTRATISTA** deberá asegurar la participación del personal clave del servicio como son el Coordinador General, un Supervisor del Servicio, el Analista de Información Multicanal como mínimo, durante todo el proceso de transferencia. **EL CONTRATISTA** podrá designar adicionalmente personal especializado en el servicio, que estime conveniente, y/o que sea solicitado y requerido por **SEDALIB S.A.**

En este sentido, las propuestas deberán incluir la organización destinada a esta etapa del servicio sin afectar las operaciones normales y facilitando la transferencia de conocimientos.

Para la presente transferencia, se requerirá que las funciones sean cubiertas por personal que haya venido trabajando en el último año del Servicio y que demuestren conocimiento amplio del mismo.

7.6. ENTREGABLES

Durante toda la ejecución del servicio, que incluye la Etapa de Implementación, y al término del mismo, **EL CONTRATISTA** elaborará, dentro de los plazos que sean fijados por **SEDALIB S.A.**, los documentos que a continuación se mencionan, que se les denominará “Entregables a **SEDALIB S.A.**”.

Los referidos documentos, no son limitativos, por lo que **EL CONTRATISTA**, o de ser el caso **SEDALIB S.A.**, podrán proponer periódicamente la presentación de nueva información o nueva estructura de presentación como parte de las mejoras que se deban o puedan realizar e implementar, debiendo en todos los casos ser aprobadas por **SEDALIB S.A.**

7.6.1. FASES:

a) Etapa de Implementación

Queda aclarado que en la Etapa de Implementación no se pagarán valorizaciones. No obstante, **EL CONTRATISTA** presentará al inicio de la misma, el Plan de Trabajo del Servicio, el mismo que podrá ser modificado únicamente dentro de la presente fase. El Plan de Trabajo deberá contener como mínimo:

1. Preparación y Ejecución del Servicio con su respectivo cronograma.

⁷¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 136): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

2. Instalación e implementación de la plataforma del Contact Center que incluye equipos, sistemas, software, aplicativos y licencias, de acuerdo a los requerimientos solicitados en el presente servicio, con su respectivo cronograma. El cronograma incluirá también aquellos elementos y funcionalidades que se instalarán e implementarán con fecha posterior al inicio de las actividades de atención al cliente, teniendo en cuenta que las mismas ya deben contar con un avance desarrollado en esta Etapa de Implementación y su demora deberá ser justificada mediante un informe situacional.
3. Reclutamiento, selección y capacitación del personal que ejecutará las labores materia del presente servicio (Plan de reclutamiento y selección, Plan de Capacitación, Plan de Desarrollo de los Asesores de Servicios).
4. Incluir dentro del plan los procedimientos y acciones a ser efectuadas por la existencia de los cambios menores, según lo señalado en el literal G.6.2.18 precedente.

El Plan mencionado se entregará a **SEDALIB S.A.** para su revisión y aprobación y contendrá todos los aspectos considerados en la propuesta del Postor, incluyendo los servicios adicionales y mejoras al proceso ofrecidos en la propuesta técnica.

En esta fase **EL CONTRATISTA** y **SEDALIB S.A.** contarán con todo el personal encargado de la instalación, implementación e integración de la plataforma del Contact Center en FONOLIB y durante la misma **EL CONTRATISTA** reclutará y seleccionará al personal involucrado en la atención de clientes y personal de gestión, para participar activamente en su respectiva inducción y capacitación, la misma que debe culminar antes del inicio de la Etapa de Ejecución para que el personal se encuentre óptimamente preparado para la atención de clientes y se cumpla la programación sin inconvenientes ni retrasos.

Actividades previas a ser realizadas:

En esta fase **EL CONTRATISTA** deberá instalar e implementar la plataforma, configuraciones, adaptaciones y/o desarrollo de software, de telecomunicaciones, coordinaciones técnicas, cantidad suficiente y capacitación del personal que brindará el servicio, instalación de líneas y redes de comunicación activas y disponibles; sistemas, equipos, licencias y aplicativos instalados, otras que sean necesarias para la ejecución de la Etapa de Ejecución y el servicio en general.

b) Etapa de Ejecución

Las grabaciones se almacenarán por el tiempo que dure el servicio, debiendo generar su respectivo backup histórico.

EL CONTRATISTA asegurará el acceso al sistema y aplicativo del sistema de grabación de llamadas de parte del personal autorizado de **SEDALIB S.A.** entregando los usuarios y contraseñas correspondientes para monitorear las conversaciones en línea y escuchar aquellas ya sucedidas en el momento que considere oportuno.

EL CONTRATISTA presentará en un plazo de quince (15) días de iniciado el servicio, la estructura de los reportes a ser proporcionados a **SEDALIB S.A.**, considerando que ellos se darán de modo grupal (todo el servicio y grupos de trabajo) e individual para cada uno de los operadores. Los reportes que serán entregados a **SEDALIB S.A.** deberán contener como mínimo la información que se muestra a continuación debidamente detallada y especificada:

Canal de Contacto	Nombre de Reporte	Contenido	Frecuencia
Servicio Inbound	Reporte del tráfico de llamadas	Detalle de llamadas entrantes a la línea de atención del Contact center y las opciones requeridas por los clientes en cada uno de los menús y submenús presentados en el sistema interactivo de respuesta de voz IVR, detallando la respuesta brindada o acción tomada.	Mensual o a solicitud de SEDALIB S.A. cuando lo crea conveniente.
	Reporte del tráfico de llamadas en el grupo de operadores de servicios	Detalle de llamadas entrantes, contestadas y abandonadas u alguna otra acción tomada para la gestión de atención de la llamada telefónica.	
	Reporte de llamadas y tiempos ejecutados.	Detalle de llamadas entrantes al servicio y tiempos de respuesta, atención, operación, espera en colas y permanencia en el servicio.	
	Reporte de horas y momentos pico y valle	Detalle de horas y momentos pico y valle, mostrando las cantidades máxima, mínima y promedio de clientes en cola y la cantidad de locuciones por saturación.	
	Reporte de llamadas atendidas por los operadores de servicios	Detalle de llamadas atendidas por los operadores de servicios y las tipologías y sub tipologías registradas.	
	Reportes por intervalos no mayores de 30 minutos	Cantidad de posiciones utilizadas por los operadores de servicios.	
		Estado de trabajo de los operadores de servicios y su nivel de ocupación.	
		Otros reportes necesarios observados en la etapa de Implementación y que se consideren a sugerencia de EL CONTRATISTA o de SEDALIB S.A.	

Canal de Contacto	Nombre de Reporte	Contenido	Frecuencia
Servicio Outbound	Reportes por intervalos no mayores de 30 minutos	Detalle de tipología y subtipología de las llamadas telefónicas efectivas con sus respectivas observaciones.	Mensual o a solicitud de SEDALIB S.A. cuando lo crea conveniente.
		Indicadores de atención de las llamadas, tiempo de conversación, tiempo de operación, tiempo de respuesta y tiempos de espera.	
	Cantidad de Posiciones	Cantidad de posiciones programadas para los operadores de servicios.	
	Reporte de Estado de operadores	Reporte de estado de trabajo de los operadores de servicios y su nivel de ocupación.	
Correo Electrónico	Reportes por intervalos no mayores de 30 minutos	Ingreso de correos electrónicos a la cuenta que destine SEDALIB S.A. para la atención de parte del Contact Center.	Mensual o a solicitud de SEDALIB S.A. cuando lo crea conveniente.
		Tiempos de respuesta y atención.	
		Reporte de salida de correos electrónicos de la cuenta que destine SEDALIB S.A. para la atención de parte del Contact Center.	
	Tipología de Correos	Motivos por los cuales los clientes envían los correos electrónicos.	
		Respuestas brindadas al cliente vía correo electrónico, indicando si la misma fue manual o con plantilla de atención.	
Chat y redes Sociales	Reporte de visitas	Número de solicitudes de asistencia y sesiones Chat.	Mensual o a solicitud de SEDALIB S.A. cuando lo crea conveniente.
	Reporte de tiempos de respuesta y atención por red social	Reporte sobre Redes Sociales.	
	Redes Sociales	Saldo disponible de publicaciones pagadas mensuales no mayor a S/.2,000.00, acumulables al siguiente mes, con lo que se entenderá que en el mes siguiente	

Canal de Contacto	Nombre de Reporte	Contenido	Frecuencia
		podrá ser mayor al monto previamente mencionado	
Mensajería SMS	SMS	Cantidad de SMS enviados, y saldo mensual disponible.	Mensual o a solicitud de SEDALIB S.A. cuando lo crea conveniente.
		Número de consultas interactivas efectuadas y saldo disponible.	

Los reportes solicitados en el presente servicio no son limitativos, por lo que **EL CONTRATISTA** propondrá periódicamente nueva información como parte de las mejoras que realice.

b.1. Informe mensual de actividades

EL CONTRATISTA, además de entregar en forma mensual la siguiente información:

1. Resumen de Valorización.
2. Descripción de las actividades ejecutadas en el mes.
3. Propuestas de mejora de los servicios.
4. Estadística e incidencia de ejecución de actividades.
5. El análisis de las principales ocurrencias.
6. Información sobre las planillas de pago y las constancias de depósito de remuneraciones y beneficios sociales.
7. Informe en medio magnético del Sistema de Gestión de Abandono.
8. Informe en medio magnético de Encuesta al Usuario.
9. Otros (solicitados por la Supervisión y/o relevantes relacionados al servicio)

Los informes serán entregados formalmente en documento impreso y por medio magnético en una cantidad de tres (03) ejemplares y su periodicidad será mensual.

Cabe indicar que, el Contact Center deberá mantener actualizada la base de datos de clientes y la casuística e incidentes de todas las situaciones presentadas, lo que se considerará como parte del presente numeral.

b.2. Al finalizar el servicio

1. Informe ejecutivo

EL CONTRATISTA presentará un informe final evaluativo consolidado tipo ejecutivo, dando cuenta del desarrollo del servicio y detallando los principales logros y metas alcanzados, recomendaciones y lecciones aprendidas. Este informe incluye el consolidado de los reportes estadísticos de toda la Etapa de Ejecución según los detalles especificados en el presente servicio. Asimismo, contendrá los acontecimientos más importantes del servicio brindado

(situaciones positivas y negativas), las soluciones implantadas y propuestas y alternativas de solución, en caso no se hubieran superado en su totalidad.

El informe ejecutivo será entregado en documento impreso y en medio magnético, en una cantidad de tres (03) juegos.

2. Base de datos

EL CONTRATISTA entregará los registros de la base de datos que contiene la información estadística del aplicativo de gestión del Contact Center y de cualquier otro aplicativo desarrollado para el servicio incluyendo lo solicitado y los servicios adicionales u ofrecidos en la propuesta técnica.⁷²

Adicionalmente **SEDALIB S.A.** deberá tener acceso a dicha información en cualquier momento durante todo el tiempo que dure el servicio.

Las bases de datos deberán entregarse de acuerdo a la estructura que **SEDALIB S.A.** determine y bajo sus estándares establecidos y conocidos por **EL CONTRATISTA** con la debida anticipación.

Se aclara que, considerando que la información a la que hace referencia deberá ser entregada por el contratista al finalizar el servicio, la información de la estructura y base de datos de Sedalib, así como los parámetros de acceso requeridos para la integración serán alcanzados a el contratista al inicio de la fase de implementación, por motivos de seguridad.⁷³

La información contenida en la base de datos será entregada por **EL CONTRATISTA** a **SEDALIB S.A** en medio magnético u óptico dependiendo de la cantidad del tamaño de la misma.

3. Software

EL CONTRATISTA entregará, los programas y aplicativos desarrollados durante el servicio para el uso del mismo, incluyendo los que contengan la información del compendio de herramientas del operador de servicios, manual de operatividad del servicio y del repositorio documentario; incluyendo fuentes, ejecutables, instaladores y licencias.

Las fuentes a ser entregadas a **SEDALIB S.A** al finalizar el servicio son las desarrolladas exclusivamente para este servicio y los programas compilados. No es posible utilizar software de licencia libre.

Los aplicativos que **EL CONTRATISTA** desarrolle para el cumplimiento del servicio los hará en coordinación con **SEDALIB S.A.** (fuentes, ejecutables, base de datos y toda la documentación que se genere para el aplicativo) dichos aplicativos tendrán como característica de portabilidad que **SEDALIB S.A** pueda utilizarlo bajo la plataforma tecnológica que posea durante o después de finalizado el servicio. Para fines de portabilidad, los aplicativos deberán

⁷² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 138): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁷³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 139): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

considerar la plataforma Windows 7/8/10 y la base de datos Oracle versión 12C como mínimo.

4. Planes y Manuales actualizados

Entrega de manuales actualizados de todos los aplicativos y sistemas utilizados durante el servicio conteniendo especificaciones de usuario, operatividad, administración e instalación del software o aplicativo desarrollado por **EL CONTRATISTA** o de los manuales entregados por **SEDALIB S.A**

Todos estos entregables deberán ser entregados en formato digital DVD y adicionalmente en el caso de estos manuales deberán ser entregados en tres (03) copias impresas.

b.3. Consideraciones adicionales para el pago de las Valorizaciones:

Para el pago de cada una de las valorizaciones mensuales, **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con entregar a **SEDALIB S.A** cada uno de los “Entregables a **SEDALIB S.A.**” que han sido mencionados en el presente literal.

Asimismo, **EL CONTRATISTA** entregará a **SEDALIB S.A** la documentación que acredite la vigencia y pago oportuno de las pólizas de seguro requeridas en el presente documento.

En caso **EL CONTRATISTA** no cumpla con la entrega, **SEDALIB S.A** podrá aplicar la penalidad establecida en el presente documento, no encontrándose obligado a realizar pago alguno a favor de **EL CONTRATISTA** hasta la correcta entrega de la información requerida.

EL CONTRATISTA solicitará a **SEDALIB S.A**, para los casos de valorizaciones mensuales, la conformidad de los “Entregables a **SEDALIB S.A**”, los mismos que serán revisados y aprobados por el personal supervisor de **SEDALIB S.A**, y .Gerente Comercial, Sub Gerente de Comercialización y Atención al Cliente y el coordinador del área.

El personal de **SEDALIB S.A**. antes indicado, no dará trámite a valorizaciones, ni recaerá en ninguna causal de incumplimiento si los “Entregables a **SEDALIB S.A**” se encuentran incompletos.

Se considera requisito indispensable para que **SEDALIB S.A**. recepcione las valorizaciones mensuales que **EL CONTRATISTA** presente a **SEDALIB S.A**. los documentos que acrediten haber cumplido con el pago de las remuneraciones y aportes de ley del mes que corresponda efectuar a su personal involucrado en la ejecución del Servicio.

7.6.2. Otros Entregables

a) Documentación sobre Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo

EL CONTRATISTA remitirá a **SEDALIB S.A**, y dentro de los plazos establecidos, la totalidad de la documentación requerida.

b) Documentación sobre Seguros

EL CONTRATISTA remitirá a **SEDALIB S.A**, y dentro de los plazos establecidos, la totalidad de la documentación señalada en el presente documento.

7.6.3. Entrega de información de EL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA pondrá en conocimiento del Área Usaria la siguiente información:

Dentro de la Etapa de Implementación, y de corresponder dentro de la Fase de Ejecución:

1. Designar al Coordinador General del Servicio, y el Supervisor del Servicio, debiendo proporcionar la siguiente información: Nombre y apellido completo, y copia de su DNI, indicando el correo electrónico del Coordinador General del Servicio, el mismo que será utilizado para las coordinaciones correspondientes.
2. Relación de infraestructura y equipos para la ejecución del Servicio, según detalle de materiales mínimos consignados en el presente TDR.
3. La lista del personal que pondrá a disposición para la ejecución del Servicio, la mencionada relación contendrá la siguiente información: Nombre y apellido completo, así como copia del DNI correspondiente de cada trabajador, para su evaluación y aceptación, la cual deberá ser reactualizada cada vez que se modifique la lista del personal, lo que se informará mensualmente a **SEDALIB S.A.** (tanto altas y bajas).

EL CONTRATISTA entregará en digital a **SEDALIB S.A.:**

1. Currículo Vitae (documentado) actualizado.
2. Certificado de Antecedentes Policiales con una antigüedad de expedición no mayor a quince (15) calendario o Certificado Único Laboral
3. Relación e información del personal que pasará a la Etapa de Ejecución, adjuntando la documentación que sustente el cumplimiento del proceso de capacitación, exámenes, inducción, entre otros.

Dentro de la Etapa de Ejecución:

1. **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con enviar a **SEDALIB S.A.**, de manera mensual, una bitácora de incidencias y soluciones implementadas que hayan sido necesarias para el mantenimiento de la Plataforma del Contact Center. De ser necesario, esta información con la descripción de la situación acontecida deberá comunicarse dentro del mismo día de generada la ocurrencia.

Se precisa que la bitácora no es un aplicativo de SEDALIB, más deberá ser implementado por El Contratista para el reporte mensual de incidencias y soluciones implementadas que hayan sido necesarias para el mantenimiento de la Plataforma del Contact Center.⁷⁴

2. **EL CONTRATISTA** entregará a requerimiento del Área Usuaria, evidencia documental al Área Usuaria que demuestren el cumplimiento de la normatividad ambiental.

Se precisa que las evidencias documentales deben corresponder a medidas de ecoeficiencia establecidas en la normatividad peruana, pudiendo tomar como referencia el DS 009-2009-MINAM y normatividad complementaria.⁷⁵

⁷⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 103): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁷⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 142): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

3. **EL CONTRATISTA** entregará al Supervisor de Servicios Comerciales de **SEDALIB S.A.**, en los meses de mayo y noviembre de todos los años que dure el Servicio, la constancia del depósito por Compensación por Tiempo de Servicios - CTS de todo el personal que se encargará de la ejecución del presente Servicio.
4. A la suscripción del Contrato: La demás información requerida en la Cláusula Séptima del Contrato.

7.6.4. Inspección previa

1. En el Local de **EL CONTRATISTA**:

En la etapa de Implementación, y cuando lo considere pertinente, **SEDALIB S.A.** realizará una inspección en el local de **EL CONTRATISTA**, sin aviso previo.

2. En las herramientas, materiales y otros.

SEDALIB S.A. de manera previa al inicio de la Etapa de Ejecución, y cuando lo considere pertinente, inspeccionará y revisará que las herramientas, materiales, entre otros señalados en los literal "I" del presente documento posean las características y en las cantidades que han sido requeridas para el presente Concurso, y de acuerdo con el presente documento.

3. Al personal de **EL CONTRATISTA**

SEDALIB S.A. evaluará al personal de **EL CONTRATISTA** cuando lo considere pertinente, para dichos efectos **EL CONTRATISTA** entregará a **SEDALIB S.A.** la relación de los trabajadores que brindarán el Servicio, se deja constancia que, la evaluación a realizar no tiene carácter de subyugación del personal con los funcionarios de **SEDALIB S.A.**, por el contrario busca asegurar que el personal de **EL CONTRATISTA** cumpla con los protocolos y condiciones establecidos para el servicio a contratar.

7.7. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR (EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA).

7.7.1 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS MÍNIMOS

EL CONTRATISTA proveerá para el servicio contratado como mínimo los siguientes equipos, herramientas y demás infraestructura:

- **EL CONTRATISTA** contará con la totalidad de herramientas y equipos necesarios para la ejecución del Servicio al inicio de la Etapa de Ejecución y hasta la conclusión del Servicio contratado.
- Las herramientas y equipos serán nuevos al inicio del Servicio y se mantendrán en buen estado. Se entiende por buen estado a que las herramientas y equipos se mantengan operativos y con el mantenimiento preventivo y/o correctivo que corresponda, hasta la culminación del mismo. En caso de deterioro o pérdida deberá ser repuesto como máximo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de reportada la avería, debiendo contar con un backup de forma inmediata con similares características durante el periodo que dure la reparación o la reposición del equipo.

- ~~EL CONTRATISTA contratará para ciertos equipos, según se indicará en el presente documento, una garantía que deberá mantenerse hasta el periodo que dure el servicio contratado.~~⁷⁶
- Los equipos de protección personal (EPP) que **EL CONTRATISTA** posea, deberán estar normados, de acuerdo a las normas técnicas peruanas, o a falta de éstas, con normas técnicas internacionales y certificadas por organismo acreditado y/o propuestas por entidades o autoridades sanitarias competentes.

7.7.2. EQUIPO DE COMUNICACIÓN

EL CONTRATISTA proporcionará equipos de comunicación que tengan como mínimo las siguientes características necesarias para la atención óptima y eficiente del servicio:

- **EL CONTRATISTA** deberá dotar de equipo celular móvil de tipo smartphone con red privada y capacidades de toma fotográfica y envío por Internet, para los siguientes roles:

ROL	CANTIDAD DE EQUIPOS ASIGNADOS
Coordinador General del servicio	1
Supervisor del servicio	1
Gestores Redes Sociales y Oficina Virtual	2
Asistente de calidad e información multicanal	1

- Debe contar con Internet Móvil 4G, incluye contratación de plan asegurable por 10 GB como mínimo, sin capacidad límite de transmisión para cada uno de los equipos. Para el Monitoreo al funcionamiento del Contact Center.
- En caso que algún equipo asignado requiera servicio técnico o reemplazo, **EL CONTRATISTA** asumirá todos los gastos de reparación o reposición; asimismo, **EL CONTRATISTA** proveerá un equipo de backup de forma inmediata con similares características durante el periodo que dure la reparación o la reposición del equipo.
- Todo el equipamiento asignado a **SEDALIB S.A** deberá estar asegurado en caso de hurto, o robo. **EL CONTRATISTA** asumirá el costo de la activación del seguro.
- **EL CONTRATISTA** contará un servicio de Internet inalámbrico o infraestructura cableada de Red Ethernet comercial; cuyo ancho de banda deberá permitir hacer

⁷⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 143): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.

un uso óptimo del Sistema Comercial y el Sistema Geo referencial autorizados por **SEDALIB S.A.**, así como atender sus Correos Electrónicos (El correo electrónico lo debe proporcionar **EL CONTRATISTA**, la nomenclatura debe indicar algo relacionado al servicio brindado a **SEDALIB S.A.**), uso del Internet, entre otros y sin demoras que puedan perjudicar la eficacia del servicio que brinda.

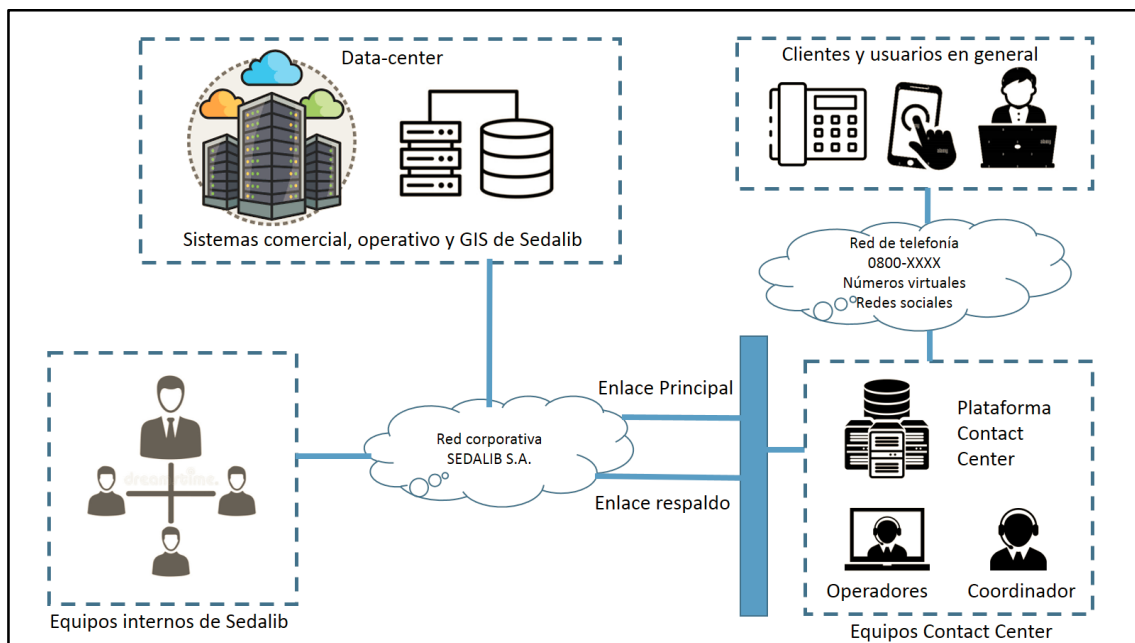
- **EL CONTRATISTA** proveerá un DID (número de ingreso de llamadas) con canales suficiente para poder recibir todo el tráfico de llamadas provenientes de los usuarios de **SEDALIB S.A.**
- **EL CONTRATISTA** contará con un teléfono fijo para coordinaciones con los encargados de la operación.
- **EL CONTRATISTA** tendrá contratado una segunda red de telefonía distinta a la contratada y de diferente operador, debiendo tenerla operativa y como soporte ante la caída de la señal.

7.7.3. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL Contact Center.

EL CONTRATISTA proveerá una infraestructura tecnológica para el Contact Center con las siguientes condiciones como mínimo necesarias para la atención óptima y eficiente del servicio:

7.7.3.1. Conexión del Contact Center.

- El siguiente diagrama muestra de manera general, los componentes mínimos con los que debe contar **EL CONTRATISTA** y los correspondientes a **SEDALIB S.A.**



7.7.3.2. Centro de Procesamiento de Datos (CPD).

- El centro de procesamiento de datos de **EL CONTRATISTA** debe estar preparado para ubicar a los servidores y equipo de comunicaciones.

Se precisa que las bases permiten al postor decidir optar por implementar una solución en la Nube o híbrida⁷⁷.

- Debe contar con enfriamiento y control de temperatura y humedad. Deberá ser de acceso restringido (solo personal autorizado) mediante acceso biométrico o algún otro mecanismo como tarjetas RF o de banda magnética.

7.7.3.3. Servidores y equipo

Los servidores que alojarán las aplicaciones del Contact Center, deberán asegurar la continuidad y capacidad de almacenamiento de la información del presente servicio.

El postor puede decidir optar por implementar una solución en la Nube o híbrida.⁷⁸

EL CONTRATISTA Indicará en su propuesta las características técnicas de los servidores que van a dar soporte al servicio, donde se indicará como mínimo:

- Tipo, Marca, capacidad de llamadas de la Central Telefónica IP.
- Grabador de conversaciones telefónicas y de video llamadas, el cual deberá garantizar el resguardo y almacenamiento de los audios por todo el tiempo que dure el contrato.
- Grabador de conversaciones generadas en las redes sociales, el cual deberá garantizar el resguardo y almacenamiento de los audios por todo el tiempo que dure el contrato.
- Servidor IVR con capacidad de integración con sistemas de terceros mediante WEB Services, Middlewares, ODBC a fin de poder implementar funcionalidades de autoservicio para los usuarios de **SEDALIB S.A.** de acuerdo al modelo de atención requerido en las presentes bases.

Al respecto el IVR permitirá que el usuario interactúe a través del discado de su teléfono fijo y/o celular con operadora virtual y pueda acceder con los números de marcado definidos a consultar el saldo de su recibo, fecha de vencimiento, cortes programados o requisitos para acceder a servicios que brinda **SEDALIB S.A.**, como nuevos suministros, cambio de nombre, cambio de tipo de conexión, reapertura de servicio, o reubicación, entre otros.

Así mismo, la operadora virtual brindará la opción al usuario que en los casos de Interrupción del servicio dé opción de ser atendido por un operador humano o por uno virtual, en ambos casos con el registro en el sistema de la interrupción reportada.

De otro lado, contará con la posibilidad de implementar Encuesta de Satisfacción y que el usuario será transferido una vez que termine de hablar con el Operador sin que se produzca la culminación de la llamada.

- Tipo de discado automático que garantice que el puesto de atención realice llamadas de salida sin que el Operador digite el número telefónico y/o clave de llamada.

⁷⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 57): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C

⁷⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 1): Consulta del participante GRUPO LABORUM S.A.C.

- Cuadro a detalle del ACD (ACD=Sistema Distribuidor de Llamadas Automático) o reporte o una vista de qué Operador está atendiendo cada llamada y el estado de las colas y llamadas perdidas de la atención en línea.
- Cantidad, y especificaciones mínimas de las PCs asignadas a los asesores que **EL CONTRATISTA** proporcionará para la prestación del servicio, tomando en cuenta lo indicado en el numeral 7.2. Requisitos De Personal.

7.7.3.4. Equipos mínimos de cómputo y hardware complementario:

EL CONTRATISTA proporcionará equipos de cómputo para la atención óptima y eficiente del servicio, como mínimo con las características siguientes:

- **EL CONTRATISTA** se encargará de suministrar todos los útiles y herramientas necesarios para que el personal ubicado en sus instalaciones cumpla con su labor.
- **EL CONTRATISTA**, instalará un (01) Equipo Multifuncional, con funciones Copiado, Correo electrónico, Impresión B/N y a Color y Escaneado, la cual será de uso exclusivo para el servicio, incluyendo el suministro de consumibles necesarios para su funcionamiento.

Equipos Multifuncional del Contact Center

Cantidad	01
Funciones Básicas	Copia, escaneado, impresión y envío por correo electrónico Escaneo, impresión y copia en Dúplex
Impresión y copia	Blanco y Negro / Color
Conectividad	Ethernet / Wi Fi
Formatos de Escaneo	JPEG, PDF, PDF/A, TIFF, XPS
Reconocimiento de Texto	OCR

(*). Incluye el suministro de consumibles necesarios para su funcionamiento.

Equipos de Cómputo del Contact Center

Cantidad de Equipos	26
Sistema operativo instalado	Windows® 10 Pro 64 bit
Características del procesador	Procesador de 2.3 Ghz o superior 8.25 de cache y 8 cores como mínimo.
Memoria	16 GB
Disco Duro	Disco Duro SATA de mínimo de 512GB.
Monitor	LED de 20"
Tarjeta de Red	Ethernet
Accesorios	Mouse Óptico, Teclado USB Multimedia
Video	Integrado

(*) Incluye software de ofimática y antivirus vigente.

- Todos los equipos de cómputo del Contact Center tendrán antivirus vigente, y actualizado durante la vigencia del servicio.

7.7.3.5. Software:

EL CONTRATISTA contará de software de base para la atención óptima y eficiente del servicio como mínimo con las características siguientes:

- Sistema operativo que permita la compatibilidad y uso de los sistemas de gestión que autorice **SEDALIB S.A.** para la interacción, consulta y registro de las distintas solicitudes de atención como parte de la ejecución del servicio de Contact Center; Software de ofimática que permita la elaboración de informes y transferencia de archivos compatibles con los formatos empleados en **SEDALIB S.A.**; un software antivirus para PC e Internet (licencia original), la incorporación de herramientas de software como un visor de archivos PDF, archivos de imágenes y archivos comprimidos que serán utilizados para el presente servicio y el Sistema Comercial que brindará **SEDALIB S.A.**
- Se precisa que, **SEDALIB S.A.** está estandarizado internamente el uso de sistema operativo Microsoft Windows y del sistema de Ofimática Microsoft Office, por lo que deberá garantizarse la compatibilidad de la transferencia de archivos en formato digital o interoperabilidad que se pueda requerir como parte de las adecuaciones en la etapa de Implementación o en la ejecución del servicio en la etapa de Operatividad.
- Aplicativos de apoyo para la plataforma del Contact Center.:
 - **EL CONTRATISTA** suscribirá con **SEDALIB S.A.** un contrato de Licenciamiento para el uso de los Software de **SEDALIB S.A.** (sistema de consultas comerciales y operacionales, software GIS, módulo de registro de atenciones), asumiendo el costo respectivo de los mismos, siendo su pago de una (01) UIT anual a favor de **SEDALIB S.A.** (no incluye IGV), por el acceso de los usuarios y/o estaciones de trabajo a los sistemas que permitan interactuar con la información que permita brindar el servicio contratado. Este software corresponde a los módulos de consulta de carácter comercial, GIS y operacional que **SEDALIB S.A.** disponga, permitiendo asimismo el registro de las atenciones mediante la atención del Contact Center.
 - **EL CONTRATISTA** de acuerdo a las gestiones contractuales indicadas en las presentes bases, deberá tener instalados en los equipos asignados para el servicio de Contact Center los módulos de sistema de consultas comerciales y operacionales, software GIS, módulo de registro de atenciones, debiendo coordinar para ello con la SGII de **SEDALIB S.A.**
 - La Subgerencia de Informática e Información de **SEDALIB S.A.** deberá proporcionar a los usuarios las credenciales de acceso, claves de seguridad y realizar la gestión de perfiles y controles de seguridad respectivos, dentro de los plazos de vigencia del contrato.
 - Cualquier cambio de personal que amerite cambio en las credenciales, permisos, renovación o ampliación, deberán ser gestionados formalmente con debida anticipación (por lo menos 5 días hábiles de anticipación en condiciones regulares, o en menor tiempo si fuera por eventos fortuitos debiendo para ello contar con la autorización de **SEDALIB S.A.**).

- **SEDALIB S.A.**, mediante sus aplicativos, proveerá el acceso a la información de sus clientes por lo que el personal de Contact Center podrá efectuar consultas y registros durante la atención de los clientes, de acuerdo al perfil específico ya determinado para los operadores.
- En caso **SEDALIB S.A.** considerara la inclusión, reemplazo o actualización de alguno de sus sistemas aplicativos de atención al cliente, las acciones necesarias serán comunicadas a **EL CONTRATISTA** con la debida anticipación (mínimo 72 horas), de manera que no se afecte el normal desenvolvimiento de las labores que se llevan a cabo.
- La capacitación de los Operadores de Contact Center y personal de gestión, en cuanto al uso de los aplicativos será realizada por **SEDALIB S.A.** con apoyo de SGII de **SEDALIB S.A.** Asimismo, se capacitará al personal técnico de **EL CONTRATISTA** en lo que respecta a la instalación y mantenimiento de los aplicativos, así como en los procedimientos para su actualización. Estas capacitaciones se llevarán a cabo durante la Etapa de Implementación.
- Las capacitaciones que se requieran con posterioridad, en todos los casos estarán a cargo de **EL CONTRATISTA**, incluyendo las necesarias por nuevas normas, procedimientos o reforzamiento de algún tema en especial debido a campañas u otras situaciones.

7.7.3.6. Bases de Datos

EL CONTRATISTA indicará en su propuesta, una descripción a detalle del sistema de base de datos implementado y el sistema de almacenamiento de alta redundancia implementado.

Se confirma que el detalle requerido deberá presentarse con la especificación y diagramas que contengan el completo y suficiente detalle técnico requerido que permita preparar la integración a Sedalib.⁷⁹

Ante cualquier necesidad de integración, el sistema de gestión de base de datos de **SEDALIB S.A.** es Oracle 12c para la información comercial, y PostgreSQL 15 para la información geoespacial que da soporte al GIS.

7.7.3.7. Seguridad

El acceso físico a la ubicación de los servidores debe ser controlado y restringido. **EL CONTRATISTA** indicará en su propuesta el proceso de acceso a los servidores y los controles de seguridad. También debe indicar, el proceso de gestión de las claves de los servidores, las aplicaciones de Contact Center y la base de datos.

El detalle requerido deberá presentarse con la especificación de acceso a servidores, controles de seguridad, proceso de gestión de claves, aplicaciones de Contact Center y base de datos, debiendo incluir diagramas si se requiriera a fin de que contengan el completo y suficiente detalle técnico requerido que permita preparar la integración a Sedalib.⁸⁰

⁷⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 148): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁸⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 149): consulta del postor SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

7.7.3.8. BackUp

EL CONTRATISTA entregará a **SEDALIB S.A.** una copia (DVD, Blue Rays), dentro de los primeros quince (15) días de cada mes, sin perjuicio que **SEDALIB S.A.** lo requieran en cualquier momento.

EL CONTRATISTA podrá proponer soluciones que sean un aporte al servicio para el respaldo, así como entrega de los backups desde servicios Cloud, previa evaluación y autorización de **SEDALIB S.A.**

Al respecto La información requerida son las grabaciones de las conversaciones de los agentes de servicio, registro del IVR, así como los audios de las video llamadas registradas, así como también las atenciones brindadas en redes sociales.

7.7.3.9. Enlace de datos y Línea Telefónica

El servicio que brindará **EL CONTRATISTA** debe soportarse en una plataforma tecnológica que implemente un Contact Center, en el que se incluya todo el equipamiento de software y hardware para brindar el servicio.

Deberá implementar una línea principal dedicada IP/VPN (MPLS) hacia la Red Corporativa de **SEDALIB S.A.** (mínimo 20 Mbps de ancho de banda), teniendo en cuenta el contrato vigente que tuviese **SEDALIB S.A.** con el operador de telecomunicaciones, se deberá considerar como mínimo 500 Kbps por cada puesto de operador para el cálculo de ancho de banda final.

Se precisa que el Contratista deberá asegurar la compatibilidad de su solución tecnológica en coordinación con el equipo informático de Sedalib, de manera que asegure la normal y óptima comunicación y transferencia de datos que le permita brindar el servicio contratado.⁸¹

También **EL CONTRATISTA** implementará un enlace de respaldo con otro operador de telecomunicaciones, de igual capacidad de ancho de banda y demás características técnicas que el enlace principal, teniendo en cuenta el contrato vigente que tuviese **SEDALIB S.A.** con el operador para la red de respaldo.

Se precisa que el enlace de respaldo deberá permitir las mismas condiciones del enlace principal para no afectar el rendimiento requerido como parte del servicio.⁸²

EL CONTRATISTA debe incluir en su propuesta la instalación en el local del Contact Center una línea RDSI (Red Digital de Servicios Integrados) o una línea SIP (Serial Peripheral Interface) de 120 canales (líneas) asociada al servicio N° 0801, en las instalaciones de **EL CONTRATISTA**, para cubrir las llamadas a nivel nacional.

La instalación de la línea RDSI para el servicio 0801 será responsabilidad de **EL CONTRATISTA**. El número 0801 asignado será transferido a **SEDALIB S.A.** al finalizar el contrato del servicio.

Se precisa que el único canal de contacto será mediante la línea 0801, además del enlace de respaldo con otro operador⁸³.

⁸¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 150): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁸² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 151): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁸³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 26): consulta del participante KOBANZAS S.A.C.

EL CONTRATISTA, puede incluir en su propuesta un servicio de virtualización de las líneas telefónicas fijas existentes en cada localidad, con la finalidad que las llamadas telefónicas sean recibidas en el propio local del Contact Center.

7.7.3.10. Tecnología Outbound

La plataforma tecnológica del Contact Center deberá soportar llamadas y locuciones de salida. **EL CONTRATISTA** debe indicar en su propuesta el costo de las locuciones de salida por tamaño de base.

Así mismo, deberá efectuar la devolución de llamadas a su costo, en aquellos casos en que la llamada no cumpla con los protocolos de atención establecidos, o la calidad de la misma no sea la adecuada, o el registro en el sistema informático de registro de atenciones del Contact Center autorizado por **SEDALIB S.A.**, no sea el correcto.

7.7.3.11. SOPORTE Y MANTENIMIENTO:

EL CONTRATISTA deberá realizar soporte y mantenimiento, que garantice la continuidad del servicio, para tal fin deberá contar con las licencias y soporte técnico preventivo y correctivo.

7.7.3.12. EQUIPOS, MUEBLES Y MATERIALES:

EL CONTRATISTA debe contar con infraestructura robusta en términos de continuidad operativa, UPS, generador eléctrico, conexión eléctrica con circuitos separados de la red eléctrica normal y la red eléctrica estabilizada (computacional).

Los materiales e insumos suficientes y necesarios para el desarrollo de las actividades serán por cuenta y costo de **EL CONTRATISTA**:

- Todos los útiles necesarios para la atención al cliente.
- **"Diademas de alta duración con bocinas de 40mm o tamaño distinto que mantenga la ergonomía y capacidad suficiente para la normal ejecución del servicio, con un sistema de cancelación de ruido ambiental en micrófono."**⁸⁴
- Computadoras con tarjeta de red Ethernet 10/100/1000 Mbps como mínimo o red inalámbrica (*) (cada personal de Contact Center contará con su computadora en el respectivo turno que sea asignado).
- Deben contar con las respectivas licencias de cada uno de los programas que tengan instalados en las computadoras. Copias de las mismas deben estar en manos del Coordinador.
- Cabe precisar que el costo de la instalación y uso de los programas, software y office serán asumidos por **EL CONTRATISTA**.
- Cámara WEB HD con micrófono incorporado de preferencia (Gestores de redes sociales)
- (01) Impresora multifuncional (*) para el ambiente de trabajo.
- Aire acondicionado en cada ambiente suficiente para la comodidad del personal de atención.
- Proyector multimedia para capacitaciones y charlas (*).
- Deberá contar con UPS y un GENERADOR DE ENERGÍA que permita garantizar el servicio durante el corte respectivo (recomendable generador trifásico de 20 kW).

⁸⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 153): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

- Pizarras (*).
- Paneles con fotografías y mensajes de motivación, así como las líneas de respuesta de inicio y fin de atención.
- Módulos de atención telefónica. El módulo de atención telefónica debe estar diseñado para que la persona pueda desenvolverse sin inconvenientes de comodidad y sin inconvenientes de stress que pueda conllevar a una mala atención telefónica (*). Asimismo, dichos módulos deberán guardar una distancia promedio de 1.5 metros entre operadores y tener separadores que impidan el contacto entre operadores. Las mismas características de los módulos si el operador atenderá desde un lugar distinto a la oficina de la Contratista.

El detalle interno debe quedar a discreción del contratista, siempre que salvaguarde la ergonomía del personal y se alinee a las normas de salud en el trabajo.⁸⁵

- Sillas Ergonómicas para todo el personal (*).
- Mesa para colocar Impresora (*).
- Escritorio para el Supervisor de Turno (*).
- Dispensador de agua.
- Dispensador de Alcohol en Gel
- Botiquín.
- Armario para almacenamiento de documentación u otros de utilización continua (*).
- Conexión a Internet suficiente para el servicio.
- (06) Televisor Smart TV Pantalla LED mínimo 55" pulgadas pantalla plana para mostrar el estado de las llamadas, según el Software del Contact Center. Wireless LAN incorporado disponible, Ethernet (LAN), Estándar ISDB-T. (Incluye Servicio de Cable para Canales de Noticias). Permitirá Visualizar en tiempo real el estado de los Grupos de atención, monitoreo de cámaras IP en tiempo real; Visualizar aplicativo de Emergencia de Bomberos; Monitoreo de Canales de Noticias y Visualización de Mapa geo referenciado de solicitudes de atención operativas.
- Marcadores de asistencia del personal (*) que serán controlados por el coordinador de **EL CONTRATISTA**.
- Video Cámaras para el monitoreo en tiempo real del personal en cada ambiente de trabajo, con acceso brindado a SEDALIB S.A. para su respectivo monitoreo
- **EL CONTRATISTA**, contará con ambientes de descanso y refrigerio debidamente acondicionados para el personal de un mínimo de 20 m2, así como 03 Servicios Higiénicos como mínimo y diferenciados para su personal (Damas y Caballeros).

Todos lo marcado con (*) debe contar con el respectivo etiquetado con logo o Sticker de **EL CONTRATISTA**.

⁸⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 34): consulta del participante KOBANZAS S.A.C.

7.7.3.13. Indumentaria e Implementos de protección personal y dispositivo de seguridad

- Los equipos de protección personal (EPP) que **EL CONTRATISTA** posea, deberán estar normados, de acuerdo a las normas técnicas peruanas, o a falta de éstas, con normas técnicas internacionales y certificadas por organismo acreditado.
- **EL CONTRATISTA** proveerá obligatoriamente y asume la responsabilidad de la utilización de los implementos de protección personal y dispositivos de seguridad que permitan a sus trabajadores realizar sus labores debidamente protegidos en razón del Servicio a desarrollar, debiendo ser dichos implementos de buena calidad.
- **EL CONTRATISTA** entregará a todo el personal que preste el servicio, la indumentaria necesaria que le permita desarrollar las actividades debiendo estar obligatoria, permanente y correctamente uniformados.
- Todos los trabajadores de **EL CONTRATISTA** designados para el presente servicio deberán portar el fotocheck respectivo.

7.7.4. LOCAL

El local deberá cumplir como mínimo con las siguientes condiciones necesarias para la atención óptima y eficiente del servicio:

- El local debe estar situado en Trujillo Metropolitano, de modo que permita la verificación rápida por parte de **SEDALIB S.A.** o reuniones de coordinación respectivas.
- Contar con ambientes para reuniones de trabajo y cumpliendo de las normas de funcionamiento y seguridad,
- Deberá tener el tamaño suficiente para el cumplimiento del distanciamiento social entre operadores.

Se precisa que el área del local que se necesita para la implementación del servicio debe ser proporcional a las personas que van a trabajar de acuerdo a las leyes de distanciamiento y aforo permitido por la normatividad vigente⁸⁶.

- **EL CONTRATISTA** podrá implementar trabajo remoto en consideración a las normativas dadas por el gobierno mientras dure el estado de emergencia, considerando los protocolos establecidos, debiendo informarse y aprobado por **SEDALIB S.A.**, siendo esta implementación de un 50% del personal por turno.
- Además, **EL CONTRATISTA** debe asegurar que el local se encuentre debidamente equipado en los siguientes términos: continuidad operativa, UPS, generador eléctrico, conexión eléctrica con circuitos separados de la red eléctrica normal y la red eléctrica estabilizada (computacional), esta condición será verificada por **SEDALIB S.A.** en la Etapa de Implementación.

Se precisa que los Términos de Referencia no indican restricción en este punto por lo que es viable su alquiler, mientras se garantice el servicio durante el corte respectivo⁸⁷

- **EL CONTRATISTA**, asume el costo total del local e implementación, licencias, permisos y otros que se incurran en el mantenimiento y conservación.

⁸⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 33): consulta del participante KOBANZAS S.A.C.

⁸⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 35): consulta del participante KOBANZAS S.A.C.

7.8. IMPACTO AMBIENTAL

EL CONTRATISTA deberá cumplir con la legislación, reglamentación, requisitos legales y otros requisitos aplicables a la normatividad ambiental vigente, a fin de prevenir la contaminación e impactos negativos que se genere al ambiente, la salud y los recursos naturales, durante la contratación de sus servicios, considerando los siguientes lineamientos:

- Sensibilización ambiental a colaboradores.
- Ecoeficiencia en uso de agua potable.
- Ecoeficiencia en uso de energía eléctrica.
- Ecoeficiencia en uso de papel.
- Ecoeficiencia en el manejo de residuos sólidos.

EL CONTRATISTA, de ser el caso, presentará evidencias documentarias que demuestren el cumplimiento de la normatividad ambiental, la cual deberá ser remitida al Área Usuaría al iniciar el servicio y/o de ser el caso en los informes mensuales de valorización y/o a requerimiento de **SEDALIB S.A.**

Si, por el incumplimiento de la legislación, requisitos legales y otros requisitos aplicables a la normatividad ambiental vigente, **SEDALIB S.A.** recibe sanción o multa por las entidades de competencia ambiental, **EL CONTRATISTA** deberá asumir el pago total de la sanción o multa que corresponda.

A fin de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en los párrafos anteriores, **SEDALIB S.A.** a través del Supervisor de Servicios Comerciales, realizará auditorías planificadas o inopinadas durante el periodo de contratación y/o ejecución del servicio.

7.9. SEGUROS

EL CONTRATISTA deberá contar, con una Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, que proporcione, a los trabajadores asignados al servicio, una cobertura adicional en caso de accidentes laborales, rehabilitación y readaptación al trabajo, prótesis y aparatos ortopédicos, indemnización y pensión por invalidez, pensión de sobrevivencia y gastos de sepelio en caso de fallecimiento derivados de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. Dicha póliza deberá ser entregada a **SEDALIB S.A.**, a la suscripción del acta de inicio del servicio y deberá mantenerse vigente durante toda la ejecución del mismo.

SEDALIB S.A. a través de las áreas usuarias, solicitará al postor adjudicado la presentación de las Pólizas que otorguen cobertura a los riesgos propios del Contrato:

- ~~Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual por un monto equivalente al 25% del valor del monto del contrato, con un mínimo de USD \$ 30 000,00 (Treinta mil y 00/100 dólares americanos).~~

~~**Condiciones Especiales:**~~

- ~~- Incluir a SEDALIB S.A. como asegurado.~~
- ~~- SEDALIB S.A. y/o funcionario tendrán la denominación de terceros en caso de siniestro.~~

~~- Esta póliza será primaria ante cualquier póliza^{88 89 90}.~~

- Póliza de Deshonestidad por un monto mínimo de USD \$ 10 000,00 (Diez mil y 00/100 dólares americanos).

Condiciones Especiales:

- Incluir a SEDALIB S.A. como asegurado.
- Esta póliza será primaria ante cualquier póliza.
- Incluye precisión que se cubren tanto bienes propios como de terceros bajo cargo, custodia o control y/o sobre los cuales sea responsable.

Las pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual y Deshonestidad deberán ser entregadas a **SEDALIB S.A.**, a la suscripción del acta de inicio del servicio y deberán mantenerse vigentes durante toda la ejecución del mismo.

El postor que obtenga la Buena Pro, podrá presentar pólizas con vigencia para el primer año de ejecución contractual, con cargo a ampliar la vigencia hasta la culminación del servicio en el caso que el periodo de ejecución del servicio supere los 12 meses.

El comprobante de pago de la Póliza de Responsabilidad Civil y Deshonestidad, será presentado en original, cancelado y firmado o en su defecto la factura electrónica del pago, en el caso de pagos fraccionados se presentará el cronograma de pago y el primer pago efectuado, dicho documento debe consignar la nomenclatura del procedimiento de selección, descripción del servicio y el nombre del contratista, y en caso de tratarse de un Consorcio, deberá indicarse a cada uno de los consorciados.

Asimismo, de acuerdo al D.S. N° 009-2020-TR, del 10.02.2020, **EL CONTRATISTA** debe contar con un Seguro de Vida Ley, para los trabajadores asignados al servicio, con el propósito de proporcionar a los trabajadores una cobertura adicional ya sea por muerte natural, accidente de trabajo o invalidez permanente, el mismo que deberá ser presentado a **SEDALIB S.A.**, a la suscripción del acta de inicio del servicio y deberá mantenerse vigente durante toda la ejecución del mismo.

La responsabilidad de **EL CONTRATISTA** no se limitará al monto asegurado en las pólizas contratadas ni a sus coberturas; por lo que éste responderá por todos los daños y perjuicios resultantes con ocasión de la prestación del servicio.

7.10. CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO

EL CONTRATISTA efectuará la inducción al personal que brindará el servicio de Contact Center en aspectos relacionados con los protocolos de atención al cliente, modelos de atención telefónica y contactos, atención de las diferentes casuísticas presentadas en base al tipo y características del cliente, normativa vigente relacionada con el servicio de saneamiento (principalmente Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento y Reglamento de reclamos), campañas temporales que efectúe SEDALIB S.A., entre otras situaciones que pudieran presentarse.

⁸⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 2): consulta del participante GRUPO LABORUM S.A.C.

⁸⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 3): consulta del participante GRUPO LABORUM S.A.C.

⁹⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 16): consulta del participante TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

EL CONTRATISTA, de ingresar nuevo personal durante el tiempo que dure el servicio, se encargará de replicar la inducción y capacitación de manera completa, tanto en los temas referentes a la atención de clientes como en los temas referidos a **SEDALIB S.A.** y uso de los sistemas, aplicativos y equipos que conforman la plataforma del Contact Center del aplicativo de gestión del Contact Center.

Se brindará la capacitación adecuada al personal autorizado de **SEDALIB S.A.** y de **EL CONTRATISTA** en los aplicativos de gestión del Contact Center, monitoreo, supervisión y elaboración de reportes e informes de las actividades del Contact Center.

EL CONTRATISTA deberá capacitar y retroalimentar constantemente al personal de gestión y atención de Contact Center en temas que incluyan los aspectos relacionados con la atención de clientes por los medios telefónicos, correo electrónico y Web; organización y actividades de **SEDALIB S.A.**, priorizando y detallando las operativas y comerciales que son los motivos por los cuales se comunican los clientes con FONOLIB; uso de sistemas y aplicativos de atención al cliente y supervisión; entre otros aspectos necesarios para el adecuado funcionamiento del servicio y atención de los clientes. Deberá también incluir los sistemas y aplicativos de atención al cliente, uso de los equipos de la plataforma del Contact Center, casuística presentada, campañas temporales que efectúe **SEDALIB S.A.**, entre otros aspectos de optimización del servicio.

Todo el personal relacionado con el Contact Center, tanto de **EL CONTRATISTA** como de **SEDALIB S.A.**, recibirá inducción y capacitación sobre los diferentes aspectos relacionados con la plataforma del Contact Center, estableciéndose para esto los respectivos perfiles de usuario.

En caso **EL CONTRATISTA** requiera para el desarrollo de algunas de estas actividades pre-operativas del uso de terceros, deberá sustentar dicha necesidad e indicar las tareas que realizarán, debiendo la ejecución de las mismas realizarse con la aprobación previa de **SEDALIB S.A.** y **EL CONTRATISTA** correrá con los costos adicionales que estas puedan generar.

La capacitación en temas relacionados a **SEDALIB S.A.**, sus actividades y campañas, serán brindadas por **EL CONTRATISTA**, cuyos contenidos serán coordinados con **SEDALIB S.A.** a través de los respectivos Supervisores del Servicio, quienes programarán las mismas según la disponibilidad del personal operativo, teniendo en cuenta la normal cobertura de atención de clientes.

Las capacitaciones sobre temas relacionados a **SEDALIB S.A.**, serán dictadas en las instalaciones de **EL CONTRATISTA**, de acuerdo a las necesidades de equipamiento o cobertura del servicio.

EL CONTRATISTA realizará actividades de capacitación y actualización en aspectos estratégicos del servicio como “Calidad de Atención al Cliente” y “Desarrollo de Habilidades blandas”, que deberán ser presentados a **SEDALIB S.A.** para su aprobación.

EL CONTRATISTA estará obligado a tener un área física para actualización de personal, donde se desarrollen actividades de capacitación y actualización en los procesos comerciales y operacionales, con la participación de su personal.

a) Durante la etapa de implementación.

Previo al inicio de la Etapa de Implementación **EL CONTRATISTA** deberá presentar a **SEDALIB S.A.** la estructura y duración de las capacitaciones teórico – prácticos que brindará para todo su personal, pudiendo ser virtual, presencial o mixto cumpliendo los protocolos establecidos en las normativas

Podrá ser dictado por especialistas de **SEDALIB S.A.** a invitación de EL CONTRATISTA, siempre que ésta facilite todos los recursos logísticos para el desarrollo de los mismos.

El desarrollo de las capacitaciones se encontrará supervisada y asesorada por SEDALIB S.A., debiendo estar enfocada en el cumplimiento de los lineamientos, directivas, normas vigentes, terminologías y protocolos de Sedalib S.A., los plazos de ley, y uso de sistemas comerciales aplicables a SEDALIB S.A., entre otros relevantes para la normal ejecución del servicio contratado. De ser necesario EL CONTRATISTA puede requerir oportunamente a SEDALIB S.A. que brinde alguna de las capacitaciones.

La etapa de inducción al personal de EL CONTRATISTA, será a cargo del mismo.

"En lo que respecta a la Etapa de Implementación, deberán ser como mínimo de 60 horas, debiendo asegurar conocimiento del marco normativo, uso de sistemas y otros indicados en los Términos de Referencia, evitando afectación en la Ejecución del Servicio".⁹¹

b) Durante la Etapa de Ejecución

EL CONTRATISTA deberá implementar un Plan de Capacitación para su personal, a ejecutarse durante la Etapa de Ejecución. Dicha capacitación estará relacionada al presente servicio, debiendo cumplir con sesenta (60) horas anuales por cada trabajador como mínimo, de las cuales ocho (08) horas deberán ser efectuadas por especialistas externos.

SEDALIB S.A., podrá solicitar la constancia del cumplimiento de las capacitaciones, debiendo adjuntar **EL CONTRATISTA** un Informe con sus respectivas fotografías y lista de asistencia.

Se confirma la viabilidad de efectuar la capacitación virtual al personal según las especificaciones indicadas en Etapa de Ejecución, siempre que asegure su efectividad y se cuenten con las evidencias necesarias de su ejecución y participación activa de todos los actores.⁹²

c) Durante la Etapa de Transferencia.

EL CONTRATISTA deberá de brindar una capacitación sobre el funcionamiento del servicio al personal del subsiguiente proveedor, por cada uno de los distintos procesos y subprocesos de atención., durante los 10 (diez) días posteriores al inicio del servicio con la nueva CONTRATISTA.

7.11. REQUERIMIENTOS DE EL CONTRATISTA Y DE SU PERSONAL.

7.11.1. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

EL CONTRATISTA deberá contar con una experiencia equivalente a S/ 16,697,979.42 (Dieciséis millones seiscientos noventa y siete mil novecientos setenta y nueve con 42/100 soles), en prestaciones de servicios tercerizados en los rubros de atención telefónica en servicios públicos básicos de saneamiento o similares, en los últimos 8 años.

⁹¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 10): consulta del participante TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

⁹² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 154): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Se entiende por servicios públicos similares a aquellos referidos a servicios básicos (agua y alcantarillado, energía eléctrica, gas natural, infraestructura de transporte de uso público y telecomunicaciones incluyendo en este último los de índole informativo directo) y son regulados por el Estado, con el fin de asegurar su accesibilidad y cobertura. Así como el servicio de atención personalizada al cliente en empresas de Servicio Público de Electricidad.

Se precisa que en virtud al Principio de Libertad de Concurrencia, en concordancia a la absolución de la consulta 42 se considera válido adicionar como servicios similares: Servicios de atención de Call Center y/o Atención al Cliente.^{93 94}

7.11.2. PERFIL DEL PERSONAL.7.11.2.1

7.11.2.1. Personal Mínimo Requerido.

EL CONTRATISTA se encargará del reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación del personal, según los perfiles requeridos.

A) PERSONAL CLAVE:

A.1.) COORDINADOR GENERAL DEL SERVICIO.

CANTIDAD:

- 01 PROFESIONAL

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Titulado en la Profesión: Administración de Empresas, Ciencias Económicas, Ingeniería, Ciencias de la Comunicación.

EXPERIENCIA:

- Experiencia mínima de Cuatro (04) años en el cargo de coordinación y/o supervisión y/o administración de servicios de centros de atención telefónica y/o centros de contactos, y/o jefe de servicios y/o jefe de operaciones de servicio y/o dirección y/o control y/o planeación y/o servicios de atención al cliente a empresas de servicios públicos y/o Jefe de Operaciones y/o Jefe de Servicios en Centros de Contacto o Contact Center y/o Responsable de Operaciones y/o Responsable de Servicios en Centros de Contacto o Contact Center y/o Responsable de Servicios de Centros de Atención Telefónica y/o Responsable de Centros de Contactos.
- ~~La experiencia se contabilizará a partir de la obtención del Título Profesional.~~⁹⁵
- **La experiencia se contabilizará a partir del momento en que se comenzó a ejercer el cargo, misma que no debe tener una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas.**^{96 97}

⁹³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 53): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

⁹⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 184): consulta del participante CONVERGIA PERU S.A.

⁹⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 155): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁹⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 155): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

⁹⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 182): consulta del participante CONVERGIA PERU S.A.

FUNCIONES:

- Dedicarse de manera exclusiva al servicio, siendo su labor y disponibilidad la de realizar las coordinaciones necesarias con el Coordinador de **SEDALIB S.A.**
- Planear, supervisar, ejecutar y evaluar el servicio.
- Elaborar y supervisar el cumplimiento de los planes requeridos para la ejecución del servicio.
- Implementar el Plan de Gestión del Servicio al Cliente.
- Supervisar el cumplimiento de los procesos efectuando operativos de control de calidad y auditorías necesarias.
- Gestionar el recurso humano asignado al servicio.
- Velar y garantizar el cumplimiento del servicio, los plazos, alcance, objetivos y metas establecidas para el servicio.
- Coordinar de manera permanente con **SEDALIB S.A.**, para definir o atender los posibles cambios o adecuación que se deban realizar en el servicio en el marco contractual.
- Presentar la matriz de entregables del servicio y su seguimiento.
- Revisar en forma permanente los procesos asociados con el servicio y proponer cambios que permitan la mejora de los mismos sin detrimento de los niveles de seguridad y calidad.
- Elaborar los entregables del servicio, informes de gestión y además informes de valor requeridos por SEDALIB S.A. en el marco del contrato.
- Presentar a **SEDALIB S.A.** un informe mensual que describa lo acontecido en el servicio durante ese periodo, dando cuenta de los avances, analice los principales problemas y emita recomendaciones para asegurar la buena marcha del servicio. Dicho informe deberá incluir, necesariamente, un resumen ejecutivo, la evolución de los indicadores de gestión en el mes y su comparación con los meses anteriores y el análisis de los principales acontecimientos del mes.
- Asegurar la calidad del servicio, gestionando los recursos que aseguren la atención de la demanda.
- Asegurar el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad establecidas para el servicio.
- Gestionar la solución de problemas, que no llegan a ser resueltos en los niveles bajo su posición y de ser necesario escalar al interno de **EL CONTRATISTA** para su pronta atención.
- Elaborar en conjunto con **SEDALIB S.A.** el procedimiento de inspección del servicio.

A.2.) SUPERVISOR DEL SERVICIO**CANTIDAD:**

- **02 PROFESIONALES** ^{98 99}

⁹⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 37): consulta del participante KOBANZAS S.A.C

⁹⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 48): consulta del participante KOBANZAS S.A.C

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Titulado en la Profesión: Administración de Empresas, Economía, Ingeniería, Ciencias de la Comunicación, Marketing.

EXPERIENCIA:

- Experiencia: dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador de servicio y/o supervisor de servicio y/o Jefe de servicios y/o Jefe de operaciones y/o coordinador de operaciones y/o supervisor de operaciones y/o Jefe de call center y/o administrador de centros de atención telefónica y/o centros de contactos y/o Centros de Atención al cliente.
- ~~La experiencia se contabilizará a partir de la obtención del Título Profesional.~~¹⁰⁰
- **La experiencia se contabilizará a partir del momento en que se comenzó a ejercer el cargo, misma que no debe tener una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas.**^{101 102}

FUNCIONES:

- Gestionar y garantizar la operatividad del servicio brindado a **SEDALIB S.A.**, mediante la coordinación continua con su par de la Empresa (Supervisor de Servicio al Cliente).
- Gestionar el equipo del servicio asignado, así como las capacidades adicionales que requieran la operación.
- Monitorear el cumplimiento de los indicadores de niveles de servicio establecidos y ejecutar acciones correctivas y de mejora.
- Informar acerca del desempeño requerido de la operación del servicio, mediante reportes mensuales y/o reuniones periódicas.
- Gestionar las comunicaciones con su contraparte, ante cualquier incidente que afecte la operación del servicio.
- Verificar que el personal a cargo esté propiamente entrenado, tenga las instrucciones, herramientas y metodología para realizar sus actividades laborales en el servicio.
- Presentar informes mensuales y de la documentación inoperativa del servicio.

B) PERSONAL NO CLAVE**B.1.) OPERADORES DE CONTACT CENTER****CANTIDAD:**

- 20 OPERADORES

Se precisa que los 20 operadores son distribuidos en los tres turnos en función a la demanda e incidencias reportadas. Los tres turnos de trabajo son definidos para garantizar la continuidad del servicio las 24 horas. La cantidad de personal a asignar

¹⁰⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 182): consulta del postor CONVERGIA PERU S.A.

¹⁰¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 155): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

¹⁰² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 182): consulta del postor CONVERGIA PERU S.A.

en cada horario dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA en función del resultado de la evaluación de los parámetros de medición establecidos.¹⁰³

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Con estudios Universitarios y/o técnicos (especialidades de estudios mínimo de 12 meses). Respecto de estos estudios también podrán ser en curso, incompletos o truncos.

EXPERIENCIA:

- Mínimo 01 año de experiencia en funciones de atención en Call Center o Contact Center o Atención Telefónica, o en plataformas de Atención Presencial.

FUNCIONES:

- Gestionar las atenciones ingresadas vía telefónica, siguiendo expresamente los protocolos de atención provistos por **SEDALIB S.A.** para cada tipología y acordados en la etapa de implementación.
- La presente actividad engloba las atenciones en particular realizadas por la central telefónica de todos los clientes y usuarios a nivel de todo el ámbito de **SEDALIB S.A.**
- Atender las llamadas telefónicas de los usuarios.
- Responder a consultas operativas, comerciales y vía web.
- Registrar reclamos, requerimientos y denuncias comerciales.
- Registrar solicitudes de atención de incidencias y emergencias.

B.2.) GESTORES DE REDES SOCIALES Y OFICINA VIRTUAL**CANTIDAD:**

- 03 GESTORES

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Bachiller y/o Profesional Técnico (especialidades Administración de Empresas, Ingeniería, Ciencias de la Comunicación, Marketing).

EXPERIENCIA:

- Mínimo 01 año de experiencia en funciones de atención en Call Center o Contact Center o Atención Telefónica o Gestor de redes sociales o Community Manager.

FUNCIONES:

- Gestionar las atenciones ingresadas o derivadas desde los canales virtuales siguiendo expresamente los protocolos de atención provistos por SEDALIB S.A. para cada tipología y acordados en la etapa de implementación.
- La presente actividad engloba las atenciones en particular realizadas por videollamadas, realizadas a través de redes sociales, página web, módulos de autoatención virtual en Centros de Atención al Cliente.
- La presente actividad engloba las atenciones a todos los clientes y usuarios, que no son realizadas mediante llamadas telefónicas, a nivel de todo el ámbito de SEDALIB

¹⁰³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 156): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.

S.A.

- Atender a los usuarios por redes sociales y por web.
- Responder a las consultas operativas, comerciales y vía web.
- Registrar reclamos, requerimientos y denuncias comerciales.
- Registrar solicitudes de atención de incidencias y emergencias.

B.3.) ASISTENTES DE CALIDAD E INFORMACIÓN MULTICANAL.

CANTIDAD:

- 01 PERSONAL

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Técnico en computación y/o egresado de la carrera de Ciencias de la Comunicación y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Administración.

EXPERIENCIA:

- Un (01) año de experiencia mínima como técnico de calidad y/o asistente de calidad y/o operador de servicio y/o analista de Calidad y/o monitor de calidad y/o auditor de calidad en servicios de centros de atención telefónica y/o centros de contactos.
- La experiencia se contabilizará a partir de la obtención del certificado de egresado, para el caso del Técnico en Computación la experiencia se computará a partir de la obtención del título de técnico.

FUNCIONES:

- Cumplir los requerimientos asignados por el Coordinador General del Servicio designado por **EL CONTRATISTA**, dedicándose de manera exclusiva a ello.
- Realizar el seguimiento a la calidad y de la información que brindan los asesores de servicio, gestores de redes sociales y personal de gestión.
- Realizar el monitoreo periódico del personal nuevo que ingresa al servicio.
- Realizar el Análisis de información de los diferentes canales de contacto del servicio, evaluando el impacto en cada canal y por personal de atención.
- Realizar el Apoyo y coordinación en tareas relacionadas con la retroalimentación del personal asignado al servicio.

RESUMEN:

Categoría	Denominación	Cantidad	Perfil
Personal de Gestión (Personal clave)	Coordinador General	Un (01) Profesional	<p>Titulado en la Profesión: Administración de Empresas, Ciencias Económicas, Ingeniería, Ciencias de la Comunicación.</p> <p>Experiencia: mínima de Cuatro (04) años en el cargo de coordinación y/o supervisión y/o administración de servicios de centros de atención telefónica y/o centros de contactos, y/o jefe de servicios y/o jefe de operaciones de servicio y/o dirección y/o control y/o planeación y/o servicios de</p>

Categoría	Denominación	Cantidad	Perfil
			atención al cliente a empresas de servicios públicos y/o Jefe de Operaciones y/o Jefe de Servicios en Centros de Contacto o Contact Center y/o Responsable de Operaciones y/o Responsable de Servicios en Centros de Contacto o Contact Center y/o Responsable de Servicios de Centros de Atención Telefónica y/o Responsable de Centros de Contactos.
	Supervisor del servicio	Dos (02) Profesionales <small>104 105</small>	Titulado en la Profesión: Administración de Empresas, Ingeniería, Ciencias de la Comunicación, Marketing. Experiencia: dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o Jefe de operaciones y/o Jefe de servicios y/o Jefe de call center y/o administrador de centros de atención telefónica y/o centros de contactos, así como de Centros de Atención al cliente.
Personal Operativo (Persona clave)	Operadores de Contact Center (*)	Veinte (20) Operadores	Con estudios Universitarios y/o técnicos (especialidades de estudios mínimo de 12 meses). Respecto de estos estudios también podrán ser en curso, incompletos o truncos.
	Gestores Redes Sociales y Oficina Virtual (*)	Tres (03) Gestores	Bachiller y/o Profesional Técnico (especialidades Administración de Empresas, Ingeniería, Ciencias de la Comunicación, Marketing.
	Asistentes de calidad e información multicanal	01 asistente	Técnico en computación y/o egresado de la carrera de Ciencias de la Comunicación y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Administración.
Total de Personal		27	

(*) El número de Operadores de Contact Center serán distribuidos en 3 turnos comprendidos que garanticen la atención del 100% de llamadas, de lunes a domingo las 24 horas, incluyendo feriados.

Se aclara que los tres turnos de trabajo son definidos para garantizar la continuidad del servicio las 24 horas. La cantidad de personal a asignar dependerá exclusivamente

¹⁰⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 37): consulta del participante KOBANZAS S.A.C

¹⁰⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 48): consulta del participante KOBANZAS S.A.C

de EL CONTRATISTA en función del resultado de la evaluación de los parámetros de medición establecidos.¹⁰⁶

Todo personal seleccionado, debe pasar por una estricta evaluación que debe incluir, conocimientos, habilidad, correcto léxico y buen desenvolvimiento con otras personas, los documentos correspondientes deben estar a disponibilidad de **SEDALIB S.A.** al momento de su solicitud.

Nota: respecto al Personal considerado No Clave, deberán de acreditar la formación académica y la experiencia por El Contratista, al inicio de su participación efectiva en el contrato del servicio al Área Usaria.

Cabe precisar que **EL CONTRATISTA** deberá garantizar que en todo momento el número mínimo de personal requerido. **EL CONTRATISTA** deberá tomar las previsiones que permita cubrir faltas, licencias, vacaciones, renunciaciones, etc. del personal que ejecuta el servicio.

7.12. POLÍTICA DE PERSONAL.

7.12.1. Leyes, Beneficios Sociales y Remuneraciones.

EL CONTRATISTA será responsable del pago de los beneficios sociales de todo su personal correspondiente asignado para la ejecución del Servicio: seguros de salud, accidentes, indemnizaciones y/o pagos por vacaciones, siendo los porcentajes considerados como referenciales los siguientes:

Gratificaciones:	16.67% (*)
Vacaciones:	8.33%
CTS:	9.72%
<u>ESSALUD</u>	<u>11.25%</u>
TOTAL	45,97%
SUBSIDIO FAMILIAR	10% RMV (**)
TRABAJO DE RIESGO	1.24 (***)

Se precisa que se aplicará lo establecido por la Ley correspondiente, de acuerdo al régimen laboral al que califique El Contratista como empresa.¹⁰⁷

(*) **EL CONTRATISTA** valorizará las gratificaciones en los meses de diciembre y julio, siendo el personal beneficiado según las condiciones establecidas por la ley vigente en materia laboral.

(**) Son porcentajes referenciales para la formulación de la oferta económica, ya que el subsidio familiar se otorga al trabajador que sustente carga familiar y el trabajo de riesgo en función a lo que establezca la dependencia correspondiente; éstos deberán ser considerados en el cálculo de Gastos Generales.

(***) El porcentaje correspondiente al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo deberá ser incluido en el análisis de costos de las remuneraciones correspondiente al periodo de labores efectivas en el año. Incluido IGV. El seguro complementario de alto riesgo no corresponde a las actividades a realizar. Solo en caso sea necesario se deberá incluir el

¹⁰⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 59): observación del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C

¹⁰⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 157): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

porcentaje correspondiente al Seguro Complementario Trabajo de Riesgo, el mismo que se sugiere sea incluido en el análisis de costo de las Horas Hombre. El Seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR) deberá cubrir todas las actividades de alto riesgo y que le corresponde al personal asignado al servicio, siendo dicho incumplimiento causal de resolución de contrato.

(****) **EL CONTRATISTA**, deberá tener presente que las leyes y beneficios sociales que se están considerando en el costo de la hora hombre es de 45,97%; porcentaje que debe ser considerado obligatoriamente en la mano de obra que oferten.

De acuerdo con la Ley N° 25129 y el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 650, la Asignación Familiar es una remuneración computable [y por tanto, está siendo considerado con sus beneficios sociales].

Cabe señalar que, independientemente del régimen especial que pudiera adoptar **EL CONTRATISTA**, este debe asegurar el pago de las remuneraciones mínimas establecidas en las presentes bases, así como las leyes, beneficios sociales y póliza de seguro contra accidentes, con una cobertura de atención de salud por accidentes e indemnización por incapacidad, que cubra a la totalidad de trabajadores que ejecutarán el Servicio.

La remuneración no deberá ser menor a la indicada como mínima según el siguiente cuadro, asimismo, **EL CONTRATISTA** presentará el voucher del banco o cualquier otro documento del cual se desprenda de manera fehaciente que se realizó el pago de las remuneraciones de los trabajadores, para su verificación.

Debido a que el presente Servicio deberá ser ejecutado de manera continua, requiriendo que por lo mencionado que el personal asignado se dedique en forma exclusiva al presente Servicio; y a efectos de obtener un óptimo nivel de calidad en el Servicio requerido **EL CONTRATISTA**, deberá contar con una organización que garantice el cumplimiento de sus actividades en forma plena y eficiente durante la vigencia del contrato; es importante precisar que, para los efectos de obtener un óptimo nivel de calidad en el servicio requerido, se establecen los siguientes niveles remunerativos mensuales referenciales y mínimos, los cuales no incluyen Leyes y Beneficios Sociales y deberán ser cancelados en la oportunidad debida, bajo sanción de descontar de sus valorizaciones la respectiva penalidad.

Niveles	Remuneración Referencial Mínima Mensual (en Soles)
Coordinador General	S/ 6,000.00
Supervisor del servicio	S/ 3,500.00
Operadores de Contact Center (*)	S/ 1,200.00
Gestores Redes Sociales y Oficina Virtual (*)	S/ 1,200.00
Asistentes de calidad e información multicanal	S/ 1,500.00

Los días feriados calendario serán pagados en planilla, no serán objeto de días compensatorios, para evitar el incremento de llamadas abandonadas ante la ausencia del personal compensado.

De acuerdo con la Ley N° 25129 y el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 650, la Asignación Familiar es una remuneración computable [y, por tanto, está siendo considerada con sus beneficios sociales]. Asimismo, la Asignación Familiar no se encuentra incluido en el monto de la remuneración Básica, sino que viene a ser un Beneficio adicional para el trabajador con carga familiar.

A las remuneraciones mínimas previamente mencionadas, **EL CONTRATISTA** deberá agregarles las leyes y beneficios sociales que por ley le corresponde abonar a sus trabajadores vinculados al Servicio a prestar, estando obligado **EL CONTRATISTA** como requisito indispensable para que **SEDALIB S.A.** recepciones sus valorizaciones mensuales, presentar los documentos que acrediten haber efectuado las remuneraciones y las aportaciones de ley del mes que corresponda efectuar el pago de su personal involucrado en el presente Contrato, en los Organismos e Instituciones pertinentes.

Cabe señalar que independientemente del régimen especial que pudiera adoptar **EL CONTRATISTA**, se debe asegurar el pago de las remuneraciones mínimas establecidas en las presentes bases, así como las leyes y beneficios sociales que le corresponde a todo el personal asignado al Servicio el cual deberá estar en planilla, por estar considerado dentro de la determinación del valor referencial del presente proceso de selección, siendo dicho incumplimiento causal de resolución de contrato.

El Área Usuaria no dará trámite a la valorización que se presente sin contar con las acreditaciones antes mencionadas, acción que no será causal para imputar daños y perjuicios a **SEDALIB S.A.**

Es de entera responsabilidad de **EL CONTRATISTA**, cualquier problemática que pudiera darse por reclamos, de cualquier índole, de su personal; y de darse el caso deberá resarcir a su costo los daños y perjuicios ocasionados a la propiedad pública o privada producto de desmanes causados por reclamos inconclusos con su personal.

7.12.2. Gestión del personal

EL CONTRATISTA deberá tener establecida una clara política de gestión de personal y los respectivos planes de reclutamiento, selección, evaluación, capacitación, incentivos y desarrollo (incluyendo motivación) del personal de su organización.

Teniendo en cuenta que el Contact Center requiere de personal bien seleccionado que permanentemente se mantenga motivado y capacitado, el personal que ejecutará las labores requeridas en el Contact Center necesariamente tendrán relación laboral directa con **EL CONTRATISTA** y deberán ser incluidos en su planilla. **SEDALIB S.A.** puede solicitar acreditar estos requerimientos cuando lo crea conveniente.

Del mismo modo, **EL CONTRATISTA** deberá asegurar la mínima rotación del personal durante el periodo del servicio y para ello tomará las medidas que considere necesarias.

EL CONTRATISTA deberá elaborar, actualizar, ejecutar y evaluar los planes internos o propios de su empresa, dentro de los cuales a su vez se contemple los planes solicitados por **SEDALIB S.A.** y capacitación y retroalimentación necesarios para el presente servicio, pudiendo **SEDALIB S.A.** solicitar su demostración cuando lo requiera.

- El Plan de Reclutamiento y Selección debe contener por lo menos la forma de convocatoria, la evaluación curricular, la evaluación psicotécnica, prueba de redacción, la entrevista por competencias y la verificación completa de las constancias y certificados que se solicite.

- El Plan de Capacitación deberá contemplar como un primer paso un programa de inducción para todo el personal de **EL CONTRATISTA**, involucrado en el servicio, relacionado a **SEDALIB S.A.** y los servicios que brinda. Sugiriendo los siguientes programas:
 1. Formación y actualización: Normativas y procedimientos internos, manejo de los sistemas y aplicativos, técnicas de lectura y redacción, técnicas de atención al cliente, técnicas de telemarketing, impostación vocal, técnicas de relajación.
 2. Desarrollo de habilidades: Trabajo en equipo, manejo de conflictos, comunicación efectiva, manejo del estrés, administración del tiempo.
 3. Aquafono: **SEDALIB S.A.**, su organización y actividades, ubicación de FONOLIB dentro de la organización de **SEDALIB S.A.**, atención de **SEDALIB S.A.** a sus clientes y los servicios que brinda, uso y aplicación de las herramientas del operador de servicios y el manual de operativa del servicio, entre otros temas importantes para la comunicación efectiva con los clientes. Este programa requiere una actualización constante.
 4. **EL CONTRATISTA**, a cada ingreso de un personal de atención en Contact Center, debe acreditar un mínimo de 60 horas anuales de inducción y capacitación en los programas indicados.
 5. **EL CONTRATISTA** debe contar con un ambiente implementado para capacitación, donde al mismo tiempo se permita replicar las capacitaciones operativas que brinde **SEDALIB S.A.** en todas las etapas del reclutamiento del personal desde su inducción hasta las capacitaciones permanentes que se dé al personal de gestión y asesores de servicios activos y de contingencia.
- El Plan de Desarrollo de los Operadores de Contact Center, incluyendo al personal de gestión, debe de preferencia contemplar los siguientes programas:
 1. Programa de prevención: Que permitirá prevenir problemas que dificulten la calidad y productividad del servicio brindado por los Operadores de Contact Center.
 2. Programa de motivación: Ejecución de actividades que promuevan la identificación e integración del personal y su familia con la Empresa, las mismas que deben estar ligadas al reconocimiento de las labores y resultados obtenidos por el personal y fomentar la creatividad en pos del desarrollo del servicio. Se recomienda actividades deportivas y reuniones de confraternidad. Es necesaria la implementación permanente de cursos talleres de manejo del estrés y manejo emocional.
 3. Es deseable que cuenten con un programa de atención médica o seguro médico.
 4. El plan de evaluación del desempeño del personal de Contact Center, tendrá por objetivo realizar un diagnóstico y medir cual es la contribución grupal e individual para mantener y mejorar la calidad del servicio. Se debe evaluar: la producción, la calidad de atención al cliente final y la calidad de cumplimiento del servicio. **EL CONTRATISTA** deberá contar con los procedimientos correspondientes para la mejor ejecución de este plan. **SEDALIB S.A.** solicitará los resultados de esta evaluación cuando lo considere conveniente.

Si hubiera cambios del personal dedicado al servicio, **EL CONTRATISTA** informará mensualmente a **SEDALIB S.A.** los cambios que sucedan (altas y bajas), asegurando el

óptimo proceso de selección, evaluación y capacitación del nuevo personal. Por cada alta de personal, **EL CONTRATISTA** deberá entregar a **SEDALIB S.A.** un formato de ingreso llenado de puño y letra por el personal y al inicio de la Etapa de Ejecución, **EL CONTRATISTA** entregará a **SEDALIB S.A.**, este formato, con la información de todo el personal operativo del servicio.

SEDALIB S.A. podrá recomendar el cambio de personal desde el Coordinador General hasta los operadores de Contact Center en los casos que considere que la atención o gestión que brinda al cliente no es la adecuada, independientemente de la aplicación de penalidades que corresponda.

Son causales para solicitar el cambio del personal las siguientes: (Incumplimiento de las funciones de los cargos señalados para cada personal que forma parte del servicio contratado, Tiempo de espera excesivo sin cumplir con el protocolo de llamada, respuesta no acorde a las plantillas de información, falta de respeto al usuario (incluye corte de llamada), errores en la tipificación de la solicitud, requerimiento o reclamo, llamada no atendida, llenado incorrecto de información en aplicativos, negativa a ingresar reclamos, solicitudes o requerimientos del usuario, falta de confidencialidad) y **EL CONTRATISTA** deberá verificar y acatar la realización de dichos cambios.

SEDALIB S.A. se reserva el derecho, en todo momento y a todo nivel, de evaluar al personal propuesto por **EL CONTRATISTA** a fin de determinar su idoneidad para el puesto. Asimismo, en cualquier momento, dispondrá su cambio si a juicio de **SEDALIB S.A.**, el personal no está cumpliendo con las labores a su cargo o no cuenta las habilidades requeridas para el puesto asignado.

Para estos fines, **SEDALIB S.A.** podrá designar una o más personas autorizadas especialistas o a una empresa para ejecutar el proceso de evaluación y pondrá en conocimiento del proveedor con un mínimo de 24 horas de anticipación, el método de evaluación y pruebas a emplear. Los resultados serán entregados a **EL CONTRATISTA** para que tome las acciones pertinentes a fin de atender las observaciones realizadas.

7.12.3. Capacitación de personal

- a) **EL CONTRATISTA** efectuará la inducción a su personal en aspectos relacionados con los protocolos de atención al cliente, modelos de atención telefónica y contactos, atención de las diferentes casuísticas presentadas en base al tipo y características del cliente, entre otras situaciones que pudieran presentarse.
- b) **EL CONTRATISTA**, de ingresar nuevo personal durante el tiempo que dure el servicio, se encargará de replicar la inducción y capacitación de manera completa, tanto en los temas referentes a la atención de clientes como en los temas referidos a **SEDALIB S.A.** y uso de los sistemas, aplicativos y equipos que conforman la plataforma del Contact Center del aplicativo de gestión del Contact Center y equipos que conforman la plataforma.
- c) Todo personal antes de iniciar sus labores oficiales debe recibir previamente una capacitación no menor a sesenta (60) horas, las cuales deben formalizarse con los documentos correspondientes, debiendo estar a disponibilidad de **SEDALIB S.A.** al momento de su solicitud.
- d) Se brindará la capacitación adecuada al personal autorizado de **SEDALIB S.A.** y de **EL CONTRATISTA** en los aplicativos de gestión del Contact Center, monitoreo, supervisión y elaboración de reportes e informes de las actividades del Contact Center.
- e) **EL CONTRATISTA** deberá capacitar y retroalimentar constantemente al personal que ejecuta el servicio, en temas que incluyan los aspectos relacionados con la atención

de clientes por los medios telefónico, correo electrónico y Web; organización y actividades de **SEDALIB S.A.**, priorizando y detallando las operativas y comerciales que son los motivos por los cuales se comunican los clientes con FONOLIB; uso de sistemas y aplicativos de atención al cliente y supervisión; entre otros aspectos necesarios para el adecuado funcionamiento del servicio y atención de los clientes. Deberá también incluir los sistemas y aplicativos de atención al cliente, uso de los equipos de la plataforma del Contact Center, casuística presentada, campañas temporales que efectúe **SEDALIB S.A.**, entre otros aspectos de optimización del servicio.

- f) Todo el personal relacionado con el Contact Center, tanto de **EL CONTRATISTA** como de **SEDALIB S.A.**, recibirá inducción y capacitación sobre los diferentes aspectos relacionados con la plataforma del Contact Center, estableciéndose para esto los respectivos perfiles de usuario.
- g) En casos especiales y específicos, durante el servicio, se podrá coordinar una capacitación donde participen tanto **EL CONTRATISTA** y **SEDALIB S.A.**
- h) En caso **EL CONTRATISTA** requiera para el desarrollo de algunas de estas actividades pre-operativas del uso de terceros, deberá sustentar dicha necesidad e indicar las tareas que realizarán, debiendo la ejecución de las mismas realizarse con la aprobación previa de **SEDALIB S.A.** y **EL CONTRATISTA** correrá con los costos adicionales que estas puedan generar.
- i) La capacitación en temas relacionados a **SEDALIB S.A.** y sus actividades y campañas serán brindadas por personal de **SEDALIB S.A.**, previa coordinación con **EL CONTRATISTA** a través de los respectivos Supervisores del servicio, quienes programarán las mismas según la disponibilidad del personal operativo, teniendo en cuenta la normal cobertura de atención de clientes.
- j) Las capacitaciones sobre temas relacionados a **SEDALIB S.A.**, podrán dictarse en las instalaciones de **SEDALIB S.A.** o las de **EL CONTRATISTA** de acuerdo a las necesidades de equipamiento o cobertura del servicio, y previa coordinación y autorización de **SEDALIB S.A.**

7.12.4. Herramientas para la atención de la plataforma del Contact Center FONOLIB

Se considera así a toda documentación que contenga resoluciones, reglamentos, manuales, normas, procedimientos, entre otros, relacionada directamente con la atención al cliente de **SEDALIB S.A.**

Estas herramientas pueden sufrir variaciones o actualizaciones periódicas en busca de la mejora del servicio y debido a cambios en la normatividad legal vigente. Se tiene las siguientes:

1. Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
2. Resoluciones de SUNASS.
3. Argumentarios actualizados.
4. Manual de operativa del servicio de **SEDALIB S.A.**
5. Etapas de los procesos de expedientes, solicitudes, plantillas y documentos.
6. Normas legales vigentes.
7. Procedimientos, Instructivos, Directivas, Cartas y Acuerdos relacionados a la operatividad del servicio de **SEDALIB S.A.**

Ante cambios necesarios en los aplicativos y sistemas utilizados por el personal que ejecuta el servicio de Contact Center para la atención de clientes, y que son de su competencia, **SEDALIB S.A.** informará e instalará oportunamente, las nuevas versiones y **EL CONTRATISTA** será responsable de la difusión de la información sobre los cambios realizados entre su personal.

SEDALIB S.A. proveerá los argumentarios actualizados, procedimientos y directivas y demás documentos necesarios para conformar las herramientas del Operador de Contact Center.

El servicio de atención al cliente por teléfono, correo electrónico, redes sociales y Web, chat debe contar con una estructura de diálogo y respuestas definidas, de modo que se permita a todos los Operadores de Contact Center atender satisfactoriamente cualquier comunicación de los clientes con el Contact Center FONOLIB. Para ello, **EL CONTRATISTA** capacitará a su personal y entregará un manual de operativa donde se especifique los protocolos de atención estándar con que desarrollará sus labores, los mismos que serán revisados y actualizados, de manera continua, de acuerdo a la realidad existente y situaciones que se presenten en **SEDALIB S.A.**

Todo cambio o actualización del manual de operativa del servicio debe ser revisado y aprobado por **SEDALIB S.A.**

EL CONTRATISTA, como parte del Plan de Preparación del Servicio a presentarse en la Etapa de Implementación, presentará el Manual con los protocolos de atención telefónica y de contactos por otros medios.

7.12.5. Entrenamiento al personal

EL CONTRATISTA realizará la capacitación correspondiente del personal del subsiguiente proveedor, de acuerdo al plan de transferencia aprobado por **SEDALIB S.A.**, el cual de ser necesario complementará las capacitaciones a los nuevos asesores de servicios en lo referente a los regímenes previsionales a su cargo y los sistemas empleados para el servicio.

7.12.6. Índice de rotación

EL CONTRATISTA, deberá asegurar que la rotación de su personal de FONOLIB, sea la mínima posible. Para esto se ha considerado que el ratio de rotación del personal no será mayor a doce por ciento (12%) en un rango de 6 meses, teniendo en cuenta que apenas se supere dicho ratio en el periodo mencionado, se aplicará la penalidad respectiva y se inicia un nuevo periodo de seis (06) meses para otro cálculo, es decir no se esperará los 6 meses para aplicar la penalidad, y en el último periodo del servicio el ratio no debe superar el doce por ciento (12%), aun cuando el periodo faltante sea menor a dos (02) meses (ver tabla de penalidades). No se aplicarán penalidades en la Etapa de Implementación.

7.13. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.13.1. LUGAR

EL CONTRATISTA proveerá el Servicio de Contact Center desde la localidad de Trujillo, departamento de La Libertad, Perú, debiendo ejecutarse desde el local de **EL CONTRATISTA**.

De presentarse alguna contingencia externa a **EL CONTRATISTA** y bajo autorización previa de **SEDALIB S.A.**, el servicio podrá ejecutarse desde dos frentes: (a) desde los domicilios del personal asignado al servicio y (b) desde el local de **EL CONTRATISTA**.

El local de **EL CONTRATISTA** desde donde se ejecutará el servicio, deberá contar con la infraestructura necesaria para el cumplimiento de la ejecución del servicio objeto del presente

Término de Referencia, tales como ambientes administrativos de oficina, ambiente de capacitación, cochera, servicios higiénicos, y tener implementados servicios básicos: agua, luz, telefonía, internet, y todo cuanto sea necesario para brindar adecuadamente el servicio. La implementación será obligación de **EL CONTRATISTA**.

De aprobarse por **SEDALIB S.A.** la ejecución temporal del servicio desde los domicilios del personal asignado al mismo por algún tema contingente, deberán tener implementado todo cuanto sea necesario para brindar adecuadamente el servicio, sin merma de la calidad. La implementación será obligación de **EL CONTRATISTA**.

El local físico de **EL CONTRATISTA** deberá estar ubicado en el distrito de Trujillo, pudiendo ser propio o alquilado, con el fin que las actividades de supervisión presencial y/o reuniones de coordinación fluyan de manera ágil e inmediata; constituyendo, además, la base de operaciones para la atención oportuna de cualquiera de los requerimientos de **SEDALIB S.A.** El presente local será inspeccionado por **SEDALIB S.A.** para verificar su implementación, al inicio de la ejecución de la Etapa de Ejecución, cuando **SEDALIB S.A.** lo requiera, y sin necesidad de aviso previo.

Queda prohibido, bajo responsabilidad del Área Usuaría prestar cualquier tipo de facilidades - diferentes a las que es objeto del presente servicio y necesarias para el mismo - sean materiales, comunicaciones o afines a **EL CONTRATISTA** dentro de las instalaciones de **SEDALIB S.A.**

7.13.2. PLAZO

El plazo de ejecución del presente contrato es de 1,095 días calendarios.

Para la ejecución del servicio deberá tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

1. El inicio de la ejecución del servicio (Etapa de ejecución) será una vez concluida la Etapa de Implementación (fase de instalación e implementación de la plataforma), de manera que el pago del servicio será realizado mensualmente a partir del inicio de la Etapa de ejecución (inicio de la prestación del servicio).
2. La Etapa de Ejecución tendrá una duración de mil noventa y cinco (1,095) días calendario contados a partir de la culminación de la Fase de Implementación, y se ejecutará de acuerdo al cumplimiento de la propuesta de **EL CONTRATISTA**, la misma que debe cubrir todos los requerimientos mínimos solicitados en el presente servicio y los ofrecidos en la propuesta.
3. La Etapa de Transferencia tendrá una duración **no mayor a sesenta (60) días calendario¹⁰⁸**, el inicio de esta será previamente comunicada por **SEDALIB S.A.** y se dará en el último periodo de la Etapa de Ejecución. Durante esta fase, **EL CONTRATISTA** seguirá operando de manera normal y al mismo tiempo procederá a la transferencia del servicio al siguiente proveedor, transferencia que incluye traslado de información, capacitación, facilidades para la instalación e implementación de la plataforma con la que trabajará el nuevo proveedor, entre otros entregables trabajados durante la Fase de Ejecución del servicio.

¹⁰⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 36): consulta del postor KOBANZAS S.A.C.

Tabla de Etapas de ejecución del servicio.

Etapas	Duración	Consideración
ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN	No mayor a sesenta (60) días calendarios^{109 110 111}	No se encuentra dentro del inicio de la prestación del servicio. Concluye con un Acta de Inspección y conformidad.
ETAPA DE EJECUCIÓN	1095 días calendarios	Se inicia al día siguiente de emitida el Acta de Inspección y Conformidad de haber culminado la Etapa de Implementación, debiendo EL CONTRATISTA, cumplir con todos los requerimientos mínimos solicitados¹¹².
ETAPA DE TRANSFERENCIA	No mayor a sesenta (60) días calendarios¹¹³	Se inicia el primer día del mes 36, mes contado a partir del inicio de la ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN. Durante esta Etapa EL CONTRATISTA seguirá operando de manera normal y continuada, y al mismo tiempo procederá con la transferencia del servicio al nuevo contratista

7.14. ADELANTOS

SEDALIB S.A. no brindará ningún adelanto a **EL CONTRATISTA**.

La etapa de implementación del servicio no está considerada como una prestación accesoria, por lo que su costo deberá estar incluido al momento de la propuesta económica que se presentará mediante el ANEXO N° 6 "PRECIO DE LA OFERTA".¹¹⁴

¹⁰⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 36): consulta del participante **KOBRANZAS S.A.C**

¹¹⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 49): consulta del participante **RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.**

¹¹¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 158): consulta del postor **SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA**.

¹¹² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 12): consulta del participante **TELEATENTO DEL PERU S.A.C.**

¹¹³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 36): consulta del participante **KOBRANZAS S.A.C**

¹¹⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 159): consulta del participante **SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA**.

7.15. SUBCONTRATACIÓN

Queda terminantemente prohibida la subcontratación del personal clave y personal operativo que ejecute directamente las actividades de atención de Contact Center.

7.16. CONFIDENCIALIDAD

Todos los documentos e información en general, suministrados por **SEDALIB S.A.** a **EL CONTRATISTA**, son considerados confidenciales y no pueden prestarse o transferirse a terceros, copiarse o utilizarse sin su previo consentimiento.

- **El proveedor adjudicado en los documentos para perfeccionar el contrato deberá presentar una Declaración Jurada de Confidencialidad de la Información por un periodo de dos (02) años luego de culminado el contrato¹¹⁵.**
- **EL CONTRATISTA** está obligado a través de una Carta de Compromiso a guardar la información recibida de **SEDALIB S.A.** sin tener derecho a su difusión.
- **EL CONTRATISTA** y su personal guardarán la más absoluta confidencialidad la información que de manera directa o indirecta y que por razones de trabajo lleguen a su conocimiento.
- Los datos de carácter documental entregados por **SEDALIB S.A.** a **EL CONTRATISTA** y obtenidos por éste durante la ejecución del servicio y la información producida una vez que se haya concluido el mismo, única y exclusivamente podrán ser utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del mismo, no pudiendo ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno ni siquiera a los meros efectos de conservación.
- **EL CONTRATISTA** deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para que el contenido de dicha información no se divulgue a terceros sin autorización expresa de **SEDALIB S.A.**, debiendo garantizar la seguridad de los datos magnéticos y/o documentales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado adoptando las medidas necesarias.
- **EL CONTRATISTA**, debe coordinar con su personal, de forma que se eviten comentarios de los mismos en Redes Sociales referentes a **SEDALIB S.A.**, del servicio que brinda.

7.17. PROPIEDAD INTELECTUAL

~~La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluido sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas, respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.¹¹⁶~~

Se precisa que la propiedad intelectual del software que El Contratista haya presentado al inicio del servicio y sus respectivos manuales utilizados para la

¹¹⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 18): consulta del participante TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

¹¹⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 161): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.

prestación del servicio, quedan excluidos de los derechos de propiedad intelectual que la entidad reclama.⁻¹¹⁷

7.18. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

- **SEDALIB S.A.** a través del Supervisor del servicio, realizará la fiscalización y control durante la ejecución contractual, en caso de que se detecte incumplimientos a los procedimientos establecidos, se aplicará las penalidades correspondientes, indicados en la sección “OTRAS PENALIDADES” del presente documento.
- **SEDALIB S.A.** realizará la supervisión de las actividades contratadas, por medio de visitas inopinadas, muestreos de llamadas, llamadas de clientes incógnitos, y otras modalidades que garanticen un real y efectivo servicio de calidad.
- **EL CONTRATISTA** deberá brindar acceso a su Plataforma del Contact Center, que permita a **SEDALIB S.A.** desde las computadoras, escuchar los audios on-line o los audios grabados de las llamadas recibidas y realizadas) llamadas de clientes incógnitos, y otras modalidades que garanticen un real y efectivo servicio de calidad, así como a la gestión de redes sociales.
- En caso detecte incumplimientos, derivará en la penalidad respectiva a **EL CONTRATISTA**.
- Mensualmente se deberá presentar un informe de las supervisiones realizadas y las acciones tomadas por **EL CONTRATISTA**.
- Para la medición de los parámetros del servicio se emplearán los datos históricos emitidos por los sistemas y aplicativos que componen la plataforma del Contact Center, los mismos que bajo ninguna circunstancia podrán ser alterados por **EL CONTRATISTA**, señalando además que **SEDALIB S.A.** tendrá acceso a toda la información que directamente emiten los aplicativos mencionados en línea.
- El sistema de grabación de llamadas debe permitir grabar todas las comunicaciones de los Operadores de Contact Center, y grabación de pantallas (interacción de pantallas).
- Con relación a la grabación de pantallas, **EL CONTRATISTA** se obliga a mantener la referida grabación durante ocho meses, periodo dentro del cual **SEDALIB S.A.** podrá tener acceso a ellas en cualquier momento. Luego de este plazo **EL CONTRATISTA** no tendrá obligación de almacenar las grabaciones de pantalla que superen dicho período.

Se precisa que Sedalib dispondrá de un mecanismo interno apropiado para el almacenamiento posterior al periodo en custodia de El Contratista¹¹⁸

- Con relación a la grabación de voz de las llamadas, éstas deberán estar a disposición de **SEDALIB S.A.** de manera permanente durante todo el tiempo que dure el servicio y deberá permitir registrar e identificar el número de teléfono de la llamada entrante, número de primario o línea de donde se recibe la llamada, además de la fecha y hora de la atención, así también los datos del operador de servicios que atendió la llamada, entre otros estipulados en el presente servicio.

¹¹⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 58): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

¹¹⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 162): consulta del participante SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

- Asimismo, **EL CONTRATISTA** se obliga a proporcionar el acceso a las grabaciones de voz de las llamadas y atención inmediata ante cualquier requerimiento sobre las mismas, incluyendo las grabaciones que se encuentren en calidad de custodia, las cuales se entregarán durante la Etapa de Implementación.

7.19. FORMA DE PAGO

SEDALIB S.A. realizará el pago de la contraprestación pactada a favor de **EL CONTRATISTA** en treinta y seis (36) pagos periódicos mensuales e iguales y dentro de los diez (10) días calendario previa conformidad del servicio por parte del Área Usuaría, que será otorgada en un plazo que no excederá de los siete (7) días calendario, contados a partir de la entrega de la factura e informe (s) por parte de **EL CONTRATISTA**.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por **EL CONTRATISTA**, **SEDALIB S.A.** debe contar con la siguiente documentación:

1. Informe del funcionario responsable del Área Usuaría, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
2. Comprobante de pago.
3. Informes de cumplimiento, y documentos de valorización y ejecución de metrados por parte de **EL CONTRATISTA**.

Dicha documentación debe presentarse formalmente en Mesa De Partes en la Sede Central de SEDALIB S.A. sito en Av. Federico Villarreal N° 1300, Urb. Semi Rustica El Bosque, Trujillo.

Cada Valorización deberá contener:

1) Informe mensual de actividades

Que está conformado por:

- a) Resumen de Valorización.
- b) Descripción de las actividades ejecutadas en el mes.
- c) Propuestas de mejora de los servicios.
- d) Estadística e incidencia de ejecución de actividades.
- e) El análisis de las principales ocurrencias.
- f) Información sobre las planillas de pago y las constancias de depósito de remuneraciones y beneficios sociales.
- g) Otros (solicitados por la Supervisión y/o relevantes relacionados al servicio).

Los informes serán entregados formalmente en documento impreso y por medio magnético en una cantidad de tres (03) ejemplares y su periodicidad será mensual.

Cabe indicar que, el Contact Center deberá mantener actualizada la base de datos de clientes y la casuística e incidentes de todas las situaciones presentadas, lo que se considerará como parte del presente numeral.

- 2) Factura Mensual (de acuerdo al mes valorizado).
- 3) Relación de Altas, Bajas y Vacaciones del Personal.
- 4) Constancia SCTR (Salud).
- 5) Constancia de SCTR (Pensión).

7.20. FÓRMULA DE REAJUSTE.

No se considerarán fórmulas de reajuste de los pagos.

7.21. OTRAS PENALIDADES

En mérito al Artículo 163° del Reglamento, se establecen la Tabla de Penalidades distintas a la Penalidad por Mora.

Se precisa que las penalidades serán impuestas cuando se evidencie que el incumplimiento es atribuible a EL CONTRATISTA.

TABLA DE PENALIDADES

Ocurrencia	Unidad	Penalidad	
1. CONTINUIDAD EN EL SERVICIO			
1.1	1. Por interrupción en el desarrollo de las actividades de atención al cliente, dentro del horario establecido, por más de 5 minutos. La penalidad será por cada cinco (05) minutos de interrupción. Cada interrupción se contará de manera individual para el cálculo de la penalidad. No aplica en caso que la interrupción sea a causa de terceros.	Por cada 05 minutos de interrupción	10 x K
	2. Por interrupción del funcionamiento de la plataforma de atención, dentro del horario establecido, por más de 5 minutos. La penalidad será por cada cinco (05) minutos de interrupción. Cada interrupción se contará de manera individual para el cálculo de la penalidad. No aplica en caso que la interrupción sea a causa de terceros.	Por cada 05 minutos de interrupción	10 x K
	3. Por deficiencias en la cobertura del servicio a ser brindado dentro del ámbito de responsabilidad de SEDALIB S.A., lo que incluye problemas en la Plataforma del Contact Center. ¹¹⁹ Se precisa que EL CONTRATISTA debe contar con un sistema de contingencia, redundancia y backup que aseguren el normal funcionamiento del Contact Center y el resguardo de la información, sin	Por cada interrupción en el servicio	10 x K

¹¹⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 45): consulta del postor WATER KOBANZAS S.A.C.

	paralizaciones que lo afecten. Sin embargo, podrá eximirse de las penalidades establecidas siempre que demuestre que pese a haber implementado el plan de contingencia establecido incluidos los recursos redundantes, la afectación fue por motivos ajenos a EL CONTRATISTA (por ejemplo caída de los servicios de telefonía tanto principal como redundante del operador de los operadores de telefonía y datos).		
	4. Por no llevar una bitácora de incidentes y soluciones, Incluye ausencia de reporte a ser enviado a SEDALIB S.A. de la ocurrencia acaecida.	Por cada ocurrencia detectada	10 x K
	5. Por la pérdida de conexión del enlace de internet, por más de 5 minutos. La penalidad será por cada cinco (05) minutos de interrupción. Cada interrupción se contará de manera individual para el cálculo de la penalidad. La penalidad será aplicada siempre que la interrupción sea imputable a EL CONTRATISTA, salvo que justifique y sustente que es por responsabilidad de terceros, con lo cual es disuasiva en el sentido de orientar la continuidad del servicio en sus equipos de Contact Center, más allá del servicio de Telecomunicaciones que es proporcionado por terceros.	Por cada 05 minutos de interrupción	20 x K
2. GESTIÓN DE LLAMADAS			
2.1	Por cada llamada de salida efectuada y que no haya sido solicitada por SEDALIB S.A., la penalidad será por cada caso.	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	No contestar las llamadas mediante los protocolos establecidos y la normatividad vigente Se precisa que las llamadas no atendidas como consecuencia de las emergencias que afecten a todo un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre a través del SUSTENTO	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K

	respectivo según el procedimiento establecido en los términos de referencia, que éstas superan la capacidad máxima contratada y fueron motivadas por factores no atribuibles a El Contratista. ¹²⁰		
	Llamadas realizada por el cliente que de tono ocupado Las llamadas que den tono ocupado como consecuencia de las emergencias que afecten a todo un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre a través del SUSTENTO respectivo según el procedimiento establecido en los términos de referencia, que éstas superan la capacidad máxima contratada y fueron motivadas por factores no atribuibles a El Contratista. ¹²¹	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	Llamadas Perdidas (> 30 llamadas x día)	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 1 min	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	Llamada realizadas por el cliente que se corten por problemas técnicos de la plataforma de atención del EL CONTRATISTA	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	Concluir o cortar la llamada antes de que complete el proceso para la atención	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	No derivar o comunicar oportunamente al supervisor los requerimientos del usuario considerando las emergencias de riesgo	Por cada caso detectado	5 x K

¹²⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 38): consulta del participante KOBANZAS S.A.C.

¹²¹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 39): consulta del participante KOBANZAS S.A.C.

	Tener al mes un promedio diario de llamadas no atendidas por falta de operadores superior a las 70 llamadas	Por cada caso detectado (llamada)	10 x K
	Registrar consultas o solicitudes pendientes que no ameriten ser registradas	Por cada caso detectado	5 x K
3. INFORMACIÓN			
3.1	En caso de comprobarse que EL CONTRATISTA, a través de su personal, ha revelado a terceros o ha dispuesto de cualquier información confidencial (de modo verbal o escrito), o ha realizado un mal uso de la información a la que tiene acceso, por actividades no comprendidas en el presente servicio. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia. Se considerará confidencial, a aquella información comercial u operativa relacionada a la facturación, catastro, consumos y atenciones en general, la misma que sólo deberá ser entregada al cliente que hace uso del predio correspondiente al suministro en cuestión. Asimismo, se debe entender por mal uso de la información, a aquella referida a entregar a terceros documentación física o electrónica, de carácter interno.	Por cada caso detectado	20 x K
3.2	Por haberse comprobado que se ha brindado información errónea, mala orientación al cliente o registro erróneo de solicitudes del cliente. La penalidad será por cada llamada u ocurrencia detectada.	Por cada caso detectado	4 x K
4. ACTOS INDEBIDOS			
4.1	Por el uso indebido de los accesos y usuarios asignados al personal de EL CONTRATISTA; o, por no reportar una baja de personal y seguir usando usuario, claves y accesos, la penalidad será por caso detectado.	Por cada caso detectado	6 x K

4.2	Por uso del ambiente asignado al Centro de Operaciones de SEDALIB S.A. para actividades en beneficio de terceros y/o ajenas al servicio. La penalidad será por cada caso detectado.	Por cada caso detectado	20 x K
4.3	Por el uso indebido de las posiciones asignadas al servicio de SEDALIB S.A. (se refiere a las posiciones o puestos de atención solicitados en las presentes bases). Entiéndase como uso indebido al comprobarse que las posiciones contratadas no han sido implementadas en el horario requerido por SEDALIB S.A. (Los puestos de atención son los que aprueba SEDALIB S.A. en las presentes Bases, Adendas Suscritas o Comunicaciones formales). La penalidad será por cada caso detectado.	Por cada caso detectado	10 x K

5. INCUMPLIMIENTO

5.1	1. Por no cumplir con la instalación, implementación del servicio, así como con las capacitaciones al personal asignado para la ejecución del Servicio, y todo en cuanto ha sido mencionado en el presente documento (líneas y redes de comunicación activas y disponibles; sistemas, equipos, software, licencias y aplicativos instalados), dentro del plazo contemplado en la Fase de Implementación.	Por cada día de incumplimiento .	10 x K
	2. Por no presentar dentro del plazo de quince (15) días calendario de firmado el Contrato la plataforma a implementar, la misma que deberá de ser de orden mundial, acreditada por una empresa internacional consultora y de investigación de las tecnologías de la información. La penalidad será por cada día de incumplimiento.	Por cada día de incumplimiento .	10 x K

	3. Por brindar una atención deficiente e inadecuada a los clientes de SEDALIB S.A. sin cumplir con los manuales y/o procedimientos establecidos por SEDALIB S.A. La penalidad será por cada caso.	Por cada caso detectado	6 x K
	4. Por no realizar los mantenimientos operativos que sean necesarios de toda la plataforma instalada e implementada en todos los puntos necesarios para la ejecución integral del servicio. Del mismo modo, se penalizará por no realizar los mantenimientos preventivos a la Plataforma según lo señalado en el Plan de Mantenimiento a ser realizado mínimo dos (02) veces al año.	Por cada caso detectado	6 x K
	5. Por no contar con las licencias necesarias para la ejecución del servicio.	Por cada caso detectado	6 x K
	6. Por incumplir con los requerimientos de la Plataforma, que han sido señalados en Plataforma del Contact Center del presente documento.	Por cada caso detectado	6 x K
	7. Por no cumplir con entregar los Reportes e informes dentro de los plazos establecidos en el presente documento. Lo que incluirá la falta de entrega de información que le sea solicitada por SEDALIB S.A.	Por cada caso detectado	6 x K
	8. Por no cumplir con evaluar ni capacitar al personal asignado para el Servicio según lo señalado en el presente documento. La penalidad será diaria hasta que se complete la capacitación	La penalidad será diaria hasta que se complete la capacitación	6 x K
	9. Por no cumplir con brindar a los clientes una información idónea, veraz, y acorde con la que le ha sido puesta a disposición por SEDALIB S.A.	Por cada caso detectado	6 x K

	11. Por no cumplir con lo señalado en la Fase de transferencia y rehusarse a transferir y/o entregar al siguiente proveedor: las Bases de datos y aplicativos, planes y manuales, y otros, Incluye no cumplir con brindar las capacitaciones necesarias al personal del siguiente proveedor.	Por ocurrencia	40 x K
	12. Por no contar con las herramientas y equipos, así como los insumos y suministros establecidos, que permitan la ejecución del servicio.	Por cada caso detectado	6 x K
	13. Por no cumplir con entregar el Plan de trabajo al inicio de la Fase de Implementación del Servicio.	Por cada ocurrencia detectada.	6 x K
	14. Por el incumplimiento de los procedimientos y manuales establecidos por SEDALIB S.A, así como la Guía de Evaluación establecida en el ANEXO N°01. La penalidad será por cada caso.	Por cada caso detectado.	4 x K
	15. Por falsear documentación o información en el servicio que se presta.	Por cada caso detectado.	10 x K
	16. No registrar correctamente el petitorio del cliente, generando, falta de derivación inmediata y atención en los plazos.	Por cada caso detectado.	5 x K
6. TRABAJADORES			
6.1	1. Por no contar con el personal mínimo requerido, ni con el personal adicional necesario para la correcta ejecución del servicio. Incluye contratar trabajadores que no reúnan el perfil solicitado en las Bases y el presente documento.	Por cada caso de personal detectado	6 x K

	2. Por incumplir con la cantidad de horas que deberá trabajar el personal asignado para ejecutar el Servicio, o no pagar o no compensar las horas extras correspondientes; incumpliendo con lo establecido en la Ley laboral vigente	Por cada caso de personal detectado	6 x K
	3. Por no tener en planilla al personal asignado al presente servicio.	Por cada caso de personal detectado	6 x K
	4. Por no adoptar acciones correctivas requeridas por SEDALIB S.A. debidamente sustentadas.	Por cada caso medida correctiva no adoptada	10 x K
	5. Por no contar y/o no cumplir con el pago de la Póliza de Seguro contra accidentes, con cobertura de salud por accidentes e indemnización por incapacidad, o que ésta no se encuentre activa	Por cada caso detectado.	6 x K
	6. Por incumplir el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo que incluye no realizar los exámenes de aptitud médica.	Por cada caso detectado.	20 x K
	7. Por tener personal no calificado para la ejecución del servicio, incumpliendo el Plan de Reclutamiento, de Desarrollo de los asesores de servicios, y Plan de Evaluación de Desempeño.	Por cada caso de personal detectado.	10 x K
	8. Por no cambiar al personal según requerimiento de SEDALIB S.A.	Por cada caso de personal detectado.	10 x K
	9. Por no cumplir con informar a SEDALIB S.A. los cambios de personal según lo señalado en el TDR.	Por cada caso de personal detectado.	6 x K
	10. Cuando se compruebe la existencia de irregularidades (Incumplimiento de pago y/o pago incompleto) en el pago de haberes y/o beneficios sociales de los trabajadores, así como por no cumplir con el pago de la	Por cada caso de personal detectado.	6 x K

	remuneración mínima y/u horas adicionales establecidas en el presente documento.		
7. ROTACION DE PERSONAL			
7.1.	1. Por superar el índice de rotación de personal establecido en las presentes bases, la penalidad será por vez que se supere el ratio.	por cada vez que se supere el ratio	8 x K
8. Normatividad Ambiental			
8.1.	1. Por incumplir con la normatividad ambiental aplicable a la ejecución del servicio	Por cada caso detectado.	20 x K

Donde:

UIT: Unidad Impositiva Tributaria, vigente al momento de cometida la falta o infracción.

K : 5% de la UIT (Unidad Impositiva Tributaria)

7.21.1. Consideraciones adicionales para la aplicación de penalidades:

El objetivo de las penalidades es el de asegurar que la ejecución del servicio se realice de acuerdo a lo establecido en los presentes Términos de Referencia y a las especificaciones técnicas de **SEDALIB S.A.**, es decir obedecen a criterios de razonabilidad, congruencia, proporcionalidad y objetividad al servicio convocado, considerando la importancia del servicio que presta **SEDALIB S.A.**

EL CONTRATISTA asumirá las penalidades impuestas por incumplimiento de los presentes términos de referencia según lo estipulado en la **TABLA DE PENALIDADES**, sin perjuicio que de derecho de **SEDALIB S.A.** a resolver el contrato en los casos que corresponda conforme al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, al presente documento y al respectivo contrato.

La aplicación de las penalidades se efectuará bajo los alcances de los Artículos 162° - Penalidad por mora y 163° - Otras penalidades, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

SEDALIB S.A., notificará a **EL CONTRATISTA** las infracciones detalladas en la "TABLA DE PENALIDADES" cuando éstas sean detectadas, con prescindencia de la fecha de la ocurrencia del evento. Los plazos establecidos en el procedimiento de aplicación de penalidades, se rigen según lo dispuesto en los presentes términos de referencia,

teniendo como base la Ley de Contrataciones del Estado, siendo la Ley de Procedimientos Administrativo una norma supletoria.

7.21.2. Procedimiento de Aplicación de Penalidades derivadas del Cuaderno de Servicio

La notificación de la falta será comunicada a **EL CONTRATISTA** a través del Cuaderno de Servicio para la subsanación dentro de un (01) día hábil de detectada.

En los casos de requerirse un mayor plazo, **EL CONTRATISTA** deberá sustentarlo en el Cuaderno de Servicio y contará con un día adicional para el levantamiento de la observación.

En caso que **EL CONTRATISTA** subsane la falta notificada dentro del plazo previsto, la Supervisión anotará la subsanación y fecha en el Cuaderno de Servicios.

En caso que **EL CONTRATISTA** no subsane o subsane la falta notificada fuera del plazo previsto, el Supervisor de Servicios de SEDALIB S.A. anotará la ocurrencia en el Cuaderno de Servicio y se comunicará al Área Usuaria para la aplicación de la penalidad, de acuerdo a la TABLA DE PENALIDADES, adjuntando copia de la ocurrencia registrada en el Cuaderno de Servicio.

El Cuaderno de Servicio se encontrará permanentemente en custodia del Supervisor de Servicios de SEDALIB S.A. y será utilizado en los trabajos de supervisión, realizando las anotaciones en el momento que se encuentre una observación a los trabajos o actividades realizadas.

Cabe señalar que en las actividades de supervisión inopinadas realizadas por el Supervisor de Servicios de SEDALIB S.A. también podrán detectarse infracciones de **EL CONTRATISTA**, razón por la cual el procedimiento a seguir está establecido en el numeral 3 del presente literal.

7.21.3. Procedimiento de Aplicación de Penalidades y Descuentos

Detectada la infracción de un incumplimiento contractual, el Supervisor de Servicios de SEDALIB S.A. notificará a **EL CONTRATISTA** vía Carta.

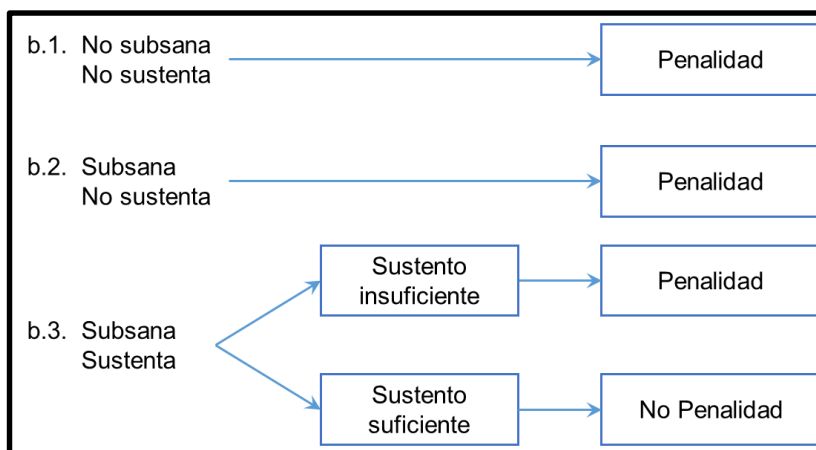
Se precisa que en el caso se suscite una avería masiva del servicio de agua potable o cualquier otra causa ajena al flujo regular de llamadas no previstas, las llamadas no atendidas como consecuencia de estos hechos que afecten a un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre mediante el sustento respectivo, que éstas superan la capacidad máxima contratada, de acuerdo a los procedimientos para los descargos, establecidos en los presentes Términos de Referencia.¹²²

Criterios para la aplicación de las penalidades:

- a. **SEDALIB S.A.** notifica el incumplimiento penalizable vía carta.
- b. **EL CONTRATISTA** tiene dos (02) días hábiles a partir del día siguiente de recibida la notificación, para levantar la observación. De requerirse un mayor plazo **EL CONTRATISTA** deberá solicitarlo por escrito al Supervisor de Servicios

¹²² De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 163): consulta del postor SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Comerciales de SEDALIB S.A. por un periodo de tiempo igual al originalmente establecido.



c. **SEDALIB S.A.** aplicará lo que corresponde según el gráfico anterior.

Donde:

Levantar = subsanar y sustentar

Subsanar = corregir/cumplir

Sustentar = desvirtuar

Respecto al término “Sustenta”, se refiere a que **EL CONTRATISTA** demuestre en su descargo, que no le asiste responsabilidad por la no ejecución de la actividad de acuerdo al procedimiento y plazos establecidos en los presentes términos de referencia.

Respecto al término “Sustento Suficiente” se refiere a que **EL CONTRATISTA** justifica en forma cuantitativa y cualitativa el levantamiento de la observación.

EL CONTRATISTA en un plazo de dos (02) días hábiles a partir del día siguiente de recibida la notificación presentará su descargo, el cual será evaluado por **SEDALIB S.A.** para determinar la aplicación de la penalidad de acuerdo a la TABLA DE PENALIDADES, lo cual será comunicado a **EL CONTRATISTA**, vía Carta.

En caso que **EL CONTRATISTA** no presente el descargo correspondiente dentro del plazo establecido, se comunicará vía Carta la aplicación de la penalidad y será descontada en la próxima valorización.

La penalidad será aplicada por el Supervisor de Servicios de SEDALIB S.A., la misma que será descontada de los pagos mensuales correspondientes.

En las facturas del Informe de Ejecución Mensual **SEDALIB S.A.** descontará:

1. Las penalidades aplicadas.
2. La afectación económica sufrida por **SEDALIB S.A.**
3. Otros establecidos en los presentes términos de referencia.

En los casos en que corresponda la subsanación de la observación y si después de aplicada la penalidad, la observación por dicho caso persistiera, se volverá a

aplicar la penalidad hasta cuando sea subsanada, es decir hasta que se cumpla con la obligación por la cual se está aplicando la penalidad.

En caso que una misma incidencia provoque más de una (01) infracción se aplicará la penalidad correspondiente a la de mayor gravedad.

7.22. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de SEDALIB S.A. no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento, y modificatorias, de aplicar.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de UN (01) AÑO contado a partir de la conformidad otorgada por SEDALIB S.A.

7.23. NORMATIVA ESPECÍFICA

- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. Y sus modificatorias,
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. Y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 065-2021-SUNASS-CD.- Aprueban i) la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión que serán aplicadas por SEDALIB S. A.; ii) los costos máximos de las unidades de medida de las actividades requeridas para determinar los precios de los servicios colaterales relacionados a los servicios de saneamiento, y iii) la tarifa, estructura tarifaria y metas vinculadas al servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas que serán de aplicación por la referida empresa en el quinquenio 2021-2026. Y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 018-2020-SUNASS-CD. Aprueban las "Disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivadas del Estado de Emergencia Nacional". Y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 059-2018-SUNASS-CD.- Aprueban tarifa del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas que aplicará SEDALIB S.A. durante el quinquenio regulatorio 2019-2023 y dictan diversas disposiciones. Y sus modificatorias.

8. CLÁUSULAS ESPECIALES

8.1. Obligaciones del proveedor

- a) Efectuar la prestación del servicio, en estricta observancia de las Disposiciones Específicas, Especificaciones Técnicas y demás consideraciones que se encuentran contenidas en las presentes bases, así como mantener la calidad de los servicios prestados durante la vigencia del presente Contrato.
- b) Asegurar la veracidad y registro de toda la información generada en el desarrollo de cada actividad, para lo cual deberá generar los informes y backups necesarios para cada proceso o servicio. EL CONTRATISTA deberá velar porque la información suministrada en todos los servicios corresponda a la realidad y cumpla con los parámetros exigidos por SEDALIB S.A. en el proceso de atención a clientes.
- c) **EL CONTRATISTA** garantizará el registro y la tipificación de todas las llamadas en los sistemas de **SEDALIB S.A.**, de acuerdo con la metodología y políticas establecidas para éstas.

- d) **EL CONTRATISTA** asegurará el cumplimiento de las siguientes actividades a cargo de los Operadores de Contact Center, en el desarrollo de la atención y gestión de contactos:
- Actualizar los datos de cada uno de los clientes atendidos, registrando en las aplicaciones de **SEDALIB S.A.**, los contactos con la calidad y precisión exigidas, así como el ingreso completo de las observaciones en el sistema de información que **SEDALIB S.A.** autorice o su equivalente.
 - Monitoreo en tiempo real de los indicadores operativos asociados al servicio, generando como mínimo alertas ante los siguientes eventos:
 - Encolamiento de llamadas, desviaciones en el tiempo de conversación, Nivel de Servicio, TMO, Nivel de Atención o cualquier KPI (indicador clave de desempeño) acordado previamente con **SEDALIB S.A.**
 - Información de clientes en línea que permita detectar anomalías en la prestación normal de los servicios.
 - Caídas que se presenten en la central telefónica, así como en el IVR y demás sistemas y aplicaciones que imposibiliten la gestión del servicio.
- Esto se deberá realizar de acuerdo con la Metodología de comunicación acordada entre las partes; para ello, **EL CONTRATISTA** deberá presentar una propuesta de dicha metodología.
- e) Las alertas a entregar a **SEDALIB S.A.** deberán ser por escrito, correo electrónico y por medio telefónico mediante proceso de escalamiento.
- f) Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, **EL CONTRATISTA** deberá tener presente la normativa legal vigente aplicado al sector eléctrico, los plazos establecidos por nuestros entes fiscalizadores, así como las directivas, procedimientos y normativas internas de SEDALIB S.A., entre otros.
- g) Todas las aplicaciones de software necesarias para brindar el servicio de Contact Center, así como las licencias, garantías mantenimiento, actualizaciones y demás aspectos relacionados son de responsabilidad de **EL CONTRATISTA**.
- h) **EL CONTRATISTA** no tendrá derecho a indemnización de ninguna especie por parte de **SEDALIB S.A.** por las pérdidas o daños que sufra en sus materiales, herramientas, instalaciones y otros, sea que aquellos provengan de fuerza mayor, hechos de terceros, de su personal o del personal a cargo de la propia de **EL CONTRATISTA**.
- i) Queda expresamente establecido que **SEDALIB S.A.** no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga **EL CONTRATISTA** en la ejecución del servicio. **EL CONTRATISTA** tiene bajo cargo y responsabilidad económica, administrativa y laboral, el aporte de mano de obra, materiales y suministros, herramientas, locales, equipos de comunicación, equipo informático, adecuación de locales y cualquier otro material, suministro y equipo que se requiera para el cumplimiento del Contrato.
- j) **EL CONTRATISTA** ejercerá completo control sobre su personal, debiendo cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables vigentes, asumiendo el pago de cualquier multa que pudieran imponer las autoridades, y responsabilizándose por cualquier reclamación o demanda que se pudiera interponer por incumplimiento de dichas normas legales.

- k) El Personal de **EL CONTRATISTA** no mantendrá ninguna relación de dependencia con **SEDALIB S.A.** para el cumplimiento de sus obligaciones.
- l) Las labores de coordinación y toma de decisiones sobre las actividades contratadas, serán coordinadas a través de los Supervisores/Coordinadores que designe **EL CONTRATISTA** para este servicio.
- m) En tal sentido, queda entendido que ni **EL CONTRATISTA**, ni el personal de **EL CONTRATISTA**, poseen vínculo laboral alguno con **SEDALIB S.A.**
- n) **EL CONTRATISTA** se obliga a exhibir a **SEDALIB S.A.**, en el momento que ésta lo solicite, todos aquellos documentos que acrediten fehacientemente su calidad de empleador de todas las personas que participen en la realización de los trabajos; así como el cumplimiento, de todas las disposiciones laborales, previsionales y tributarias que contempla la legislación vigente y, en especial, de las relativas a protección por riesgos derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- o) ~~SEDALIB S.A., podrá retener total o parcialmente los pagos que tenga que efectuar a EL CONTRATISTA cuando ésta no hubiese cumplido con sus pagos laborales o previsionales, estando facultada a pagar a cuenta de esta última por tales conceptos. Las sumas retenidas no devengarán reajustes ni intereses pudiéndose realizar pagos a los trabajadores e instituciones pertinentes, a nombre de EL CONTRATISTA.~~¹²³
- p) **EL CONTRATISTA** desarrollará el servicio atendiendo la necesidad de **SEDALIB S.A.**, respetando la normatividad vigente.
- q) El personal de **EL CONTRATISTA** está obligado a portar el respectivo fotocheck y Placa de identificación (siempre visible sin el Isotipo de **SEDALIB S.A.**)
- r) **EL CONTRATISTA** preverá las acciones de reemplazo ante posibles contingencias (como son: Licencias por enfermedad, vacaciones, descanso pre y post natal, etc.); evitando caer en retrasos o incumplimientos
- s) **EL CONTRATISTA**, debe implementar evaluaciones de desempeño individuales a su personal, que conlleven un ranking de puntaje visible para todos, aplicando mecanismos de felicitación u otro que **EL CONTRATISTA** tenga establecido como empresa especializada en este servicio.
- t) **EL CONTRATISTA** asegurará a todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios cubriéndolos contra todo riesgo en el cumplimiento de su trabajo, y tomará las medidas de precaución para evitar y prevenir cualquier tipo de accidentes. Asimismo, queda convenido que será de exclusiva responsabilidad de **EL CONTRATISTA** asumir el costo económico que pudiera derivarse como consecuencia del accidente o muerte de alguno de sus servidores ocurridos a raíz de la ejecución del servicio materia del contrato, dentro de las instalaciones de **SEDALIB S.A.**
- u) En caso de accidentes del personal de **EL CONTRATISTA**, éste asumirá el costo de la atención, curación y rehabilitación del trabajador y el pago de los daños y perjuicios, debiendo informar de manera inmediata de su ocurrencia a **SEDALIB S.A.**, a más tardar dentro de la hora siguiente de ocurrido el accidente; debiendo contar además con un seguro contra accidentes.

¹²³ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 23): consulta del participante TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Para situaciones de accidentes del personal del contratista dentro de las instalaciones de Sedalib, se aplicará lo dispuesto en la Ley Nro. 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.¹²⁴

- v) **EL CONTRATISTA** queda obligado al cumplimiento estricto de las Normas y Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

8.2. Obligaciones de SEDALIB S.A.

- a) Proporcionar oportunamente la documentación e información necesaria para el desarrollo adecuado del servicio.
- b) Tramitar y ordenar el pago de las facturas presentadas por EL CONTRATISTA, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos.
- c) Exigir, a través del Supervisor de servicios comerciales, el estricto cumplimiento de todos los términos y condiciones de las presentes bases, siendo EL CONTRATISTA responsable de su sujeción a las Bases del proceso de selección y a su propuesta técnico económica que forma parte del Contrato, estando facultada la primera para aplicar sanciones y/o penalidades, pudiendo de ser el caso, plantear la resolución del Contrato.
- d) Proporcionar a EL CONTRATISTA todas las facilidades para la adecuada prestación del servicio, principalmente el acceso a la información de los clientes y las acciones realizadas por SEDALIB S.A. en lo que respecta a sus actividades comerciales y operativas.
- e) Brindar las facilidades para realizar las coordinaciones que permitan lograr la integración y acceso controlados a la información sistematizada de SEDALIB S.A., a través de enlaces inter sistémicos u otras modalidades por medio de los sistemas que SEDALIB S.A. autorice, y algún otro necesario para consultar o registrar todas las acciones referidas a la comunicación del cliente.
- f) Registrar, en los sistemas y aplicativos de atención al cliente, toda información, comercial y operativa, que se considere relevante y necesaria para cumplir con el objetivo de optimizar la atención de los clientes, permitiendo que la misma se encuentre disponible para los diferentes puntos de atención al cliente.
- g) Designar a un equipo de supervisión comercial cuya labor será la de efectuar toda la supervisión administrativa, comercial, operativa, de calidad y de las diversas formas de contacto pertinentes durante la prestación del presente contrato.
- h) Programar capacitaciones y retroalimentar información ante cambios en sus procedimientos, comerciales u operativos; actualización o implementación de nuevos sistemas o aplicativos de atención al cliente; cambios en la normatividad legal vigente; ejecución de campañas y programas; entre otros casos.
- i) Brindar a **EL CONTRATISTA** todas las facilidades de acceso controlado a los ambientes necesarios para la adecuada instalación de los equipos que conforman la plataforma del Contact Center, en caso sea requerido, previa autorización de **SEDALIB S.A.**
- j) **SEDALIB S.A.** brindará a **EL CONTRATISTA** todas las facilidades para programar salidas al campo para participar en diferentes actividades comerciales y operativas, exclusivamente como parte del proceso de capacitación del personal, en caso se considere necesario y previa autorización de **SEDALIB S.A.**

¹²⁴ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 24): consulta del participante TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

8. ANEXOS.
ANEXO 01.
“GUÍA DE EVALUACIÓN”.

Factor de Evaluación	Atributos	Guía de Evaluación
Error Crítico Usuario Final	Cumple requisitos para el ingreso de Solicitudes, reclamos, otros	Los Operadores de Contact Center y los Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual, deberán sondear, determinar y verificar si se cumple con todos los requisitos antes de ingresar: Reclamos, Solicitudes de Atención Comerciales y/o Operativas, Denuncias y Requerimiento
	Brinda información correcta	Los Operadores de Contact Center y los Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual deberán brindar información correcta, completa y veraz sobre lo consultado por el usuario. Deberá informar al usuario sobre los requisitos, procesos y procedimientos adecuadamente.
	Brinda código gestionado	Los Operadores de Contact Center y los Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual deberán indicar al usuario de manera entendible el número de código completo por gestión que realice.
	Escucha activa	Los Operadores de Contact Center deberán estar atentos y concentrados en su llamada evitando hacer repetir la información al usuario de manera innecesaria. Evitando estar distraído, debido a factores externos (celular, compañero de al lado, entorno, etc
	Tiempo de Espera	El Operador de Contact Center deberá contestar la llamada en un plazo no mayor de 3 segundos contados desde que ingresa la llamada, asimismo no podrá dejar en espera al usuario por más de 40 segundos durante la llamada. Deberá aplicar correctamente el tiempo de espera, no haciendo esperar de manera innecesaria al usuario.

Factor de Evaluación	Atributos	Guía de Evaluación
	Usa lenguaje sencillo y fácil de comprender	Los Operadores de Contact Center y los Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual deberán saber expresarse, dejarse entender, evitando el uso de palabras técnicas.
	Respeto al usuario final	Los Operadores de Contact Center y los Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual en todo el momento de la llamada o comunicación por redes deberán ser educados y mostrar respeto al usuario.
	Empatía	Los Operadores de Contact Center y los Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual deberán mostrar compromiso en la llamada o comunicación por redes, demostrando al usuario el interés y las ganas de ayudarlo, siendo amable
Error Crítico Negocio	Utiliza y analiza correctamente los aplicativos	Los Operadores de Contact Center y los Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual deberán dominar los aplicativos, consultando los aplicativos correctos para cada gestión, utilizando las herramientas disponibles para brindar una solución en línea.
	Manejo y llenado de datos correctos en los aplicativos	Los Operadores de Contact Center y los Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual deberán llenar los aplicativos correctamente dentro de la llamada telefónica o comunicación por redes sociales.
	Llenado de datos correctos en el Multigestión	Los Operadores de Contact Center deberán registrar la llamada de manera correcta de acuerdo al tipo de llamada o consulta del cliente dentro de la llamada.
Error Crítico Cumplimiento	Confidencialidad	Los Operadores de Contact Center y los Gestores de Redes Sociales y Oficina Virtual no deberán brindar datos personales y/o confidenciales del usuario, o trabajador de Sedalib S.A.

Factor de Evaluación	Atributos	Guía de Evaluación
	Tiene intención de generar Reclamos, Solicitudes y otros.	Los Operadores de Contact Center no podrá negarse a la recepción de reclamos, solicitudes de atención operativas y/ o comerciales y denuncias salvo que el Manual comercial y/o Operativo del Servicio no lo permita.
Error no crítico	Capacidad de expresión / fluidez verbal	Los Operadores de Contact Center deberá expresarse de manera correcta, debe vocalizar de forma clara y sin apresurarse durante la llamada
	Personaliza llamada	Los Operadores de Contact Center deberán personalizar la llamada, dirigiéndose al usuario por su nombre y/o apellido como mínimo al inicio y al término de la llamada cumpliendo con los protocolos establecidos.
	Protocolo de inicio	Los Operadores de Contact Center deberán cumplir con el protocolo de inicio de llamada, de acuerdo al protocolo.
	Protocolo de espera y retome de llamada	Los Operadores de Contact Center deberán cumplir con el protocolo de espera y retome de llamada.
	Protocolo para liberar llamadas / Lisuras	Los Operadores de Contact Center deberán cumplir con el protocolo para liberar llamadas - Lisuras.
	Protocolo para transferencia de llamadas	Los Operadores de Contact Center deberán cumplir con el protocolo para transferencia de llamadas
	Protocolo de Despedida	Los Operadores de Contact Center deberán cumplir con el protocolo de despedida

ANEXO 02.

"RESUMEN ESTADÍSTICO DE ATENCIÓN".

Respecto a la estimación de la cantidad de comunicaciones:

Actividad	Cantidad estimada
• Llamadas entrantes / mes:	• 25,000
• Llamadas atendidas / mes:	• 15,000
• Duración de llamada:	• 4 minutos (promedio)
• Tiempo de espera media:	• 9 segundos
• Llamadas salientes / mes:	• 3,000
• Gestiones atención vía correo electrónico / mes:	• 500
• Gestiones mensajería SMS / mes:	• 800
• Gestiones aplicativo móvil (WhatsApp) / mes:	• 8,000
• Gestiones atención de Chat:	• «No se tiene datos»
• Gestiones en redes sociales:	• «No se tiene datos»
• Gestiones atención Oficina virtual:	• «No se tiene datos».

Estos servicios convierten el centro de atención telefónica en un Contact Center; considerando que la atención telefónica no sólo se dará a través de llamadas de entrada sino también a través de llamadas de salida. Esta plataforma será implementada en la solución tecnológica que ofrezca EL CONTRATISTA, para garantizar la calidad de la prestación del servicio contratado.

ANEXO 03.
"METRADO DEL SERVICIO A CONTRATAR".

ALCANCE	ACTIVIDADES QUE FORMAN PARTE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER		METRADO POR 3 AÑOS (*)
ACTIVIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: (CALL CENTER)	ACTIVIDAD 1	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS QUE INGRESEN POR LLAMADAS DE TELEFONÍA (unidad)	25,000
	ACTIVIDAD 2	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE QUEJAS Y RECURSOS IMPUGNATIVOS QUE INGRESEN POR LLAMADAS DE TELEFONÍA (unidad).	DEFINIR
	ACTIVIDAD 3	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS POR SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS, INTERRUPCIONES/AVERÍAS (unidad)	500,000
	ACTIVIDAD 4	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS POR DENUNCIAS DE OCURRENCIAS EN EL SERVICIO (unidad).	1,200
	ACTIVIDAD 5	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS POR OTROS MOTIVOS (unidad).	540,000
	ACTIVIDAD 6	DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS O EJECUCIÓN DE LLAMADAS Y SU REGISTRO – SISTEMA DE GESTIÓN DE ABANDONO- (unidad).	36,000
	ACTIVIDAD 7	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES (unidad).	180,000
	ACTIVIDAD 8	ENCUESTAS A LOS CLIENTES Y SU REGISTRO (unidad).	50,000
ACTIVIDAD DE ATENCIÓN REDES SOCIALES	ACTIVIDAD 9	ATENCIÓN DE CANALES VIRTUALES DE CONTACTO CON EL CLIENTE (VIDEOLLAMADAS).	9,000
(REDES SOCIALES)	ACTIVIDAD 10	ATENCIÓN DE CONSULTAS QUE INGRESEN POR MENSAJES DE AUDIO O ESCRITOS POR CUALQUIER OTRO MEDIO COMO: SMS, RED SOCIAL (unidad)	15,000

ALCANCE	ACTIVIDADES QUE FORMAN PARTE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER		METRADO POR 3 AÑOS (*)
	ACTIVIDAD 11	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS, INTERRUPTIONES/AVERÍAS (UNIDAD) POR MENSAJES DE AUDIO O ESCRITOS POR CUALQUIER OTRO MEDIO COMO: FAX, SMS, RED SOCIAL, (unidad)	65,000
	ACTIVIDAD 12	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS POR MENSAJES DE AUDIO O ESCRITOS POR CUALQUIER OTRO MEDIO COMO: FAX, SMS, RED SOCIAL POR OTROS MOTIVOS (unidad) (unidad).	14,400
	ACTIVIDAD 13	REGISTRO DE ATENCIONES SOLICITADAS POR ORDEN DIRECTA (UNIDAD).	9,000
COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO	ACTIVIDAD 14	COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REQUISITOS RECEPCIONADOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN	100,000
	ACTIVIDAD 15	COMUNICACIÓN MASIVA	360,000
	ACTIVIDAD 16	RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA IVR	36

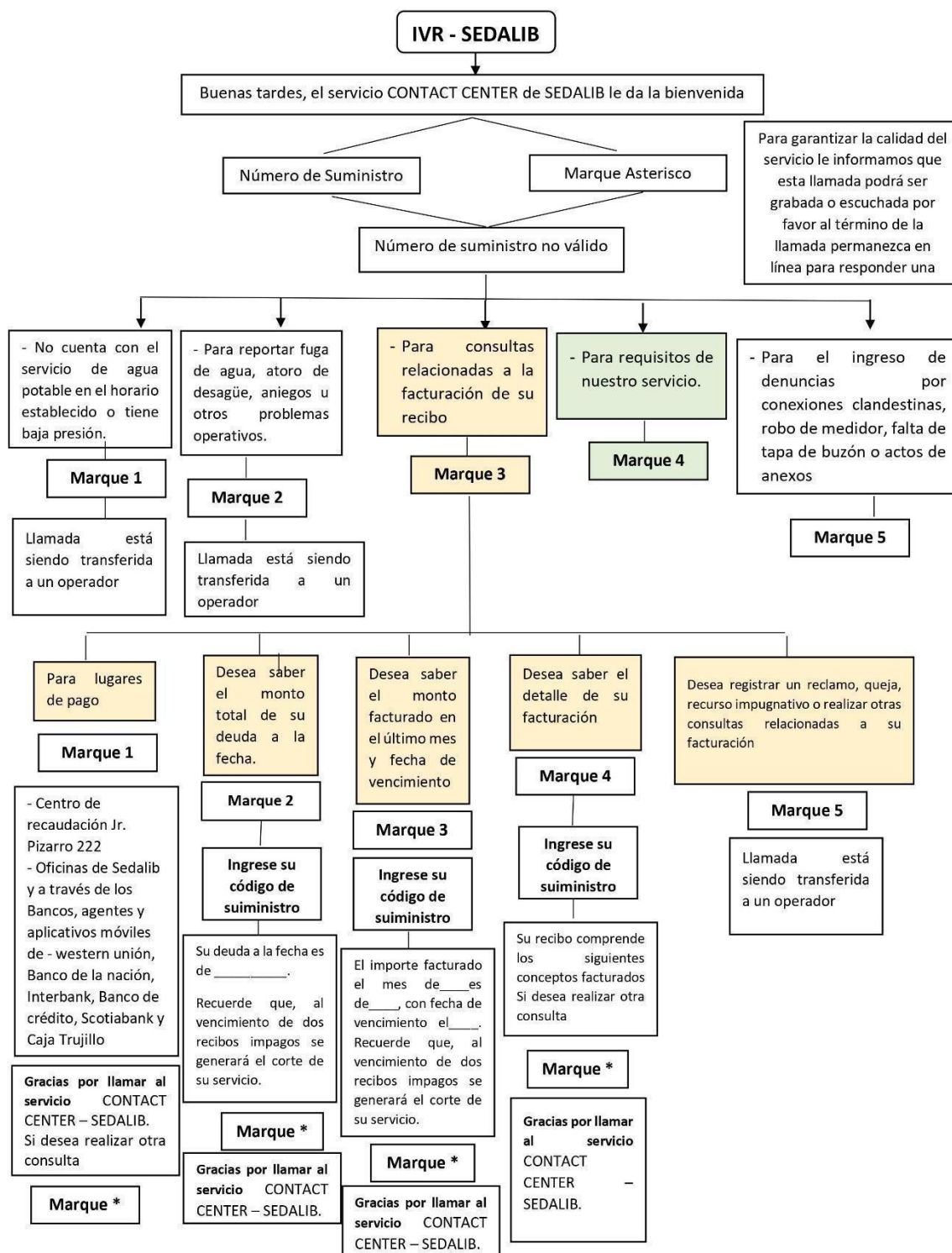
(*) El metrado por cada actividad es referencial.

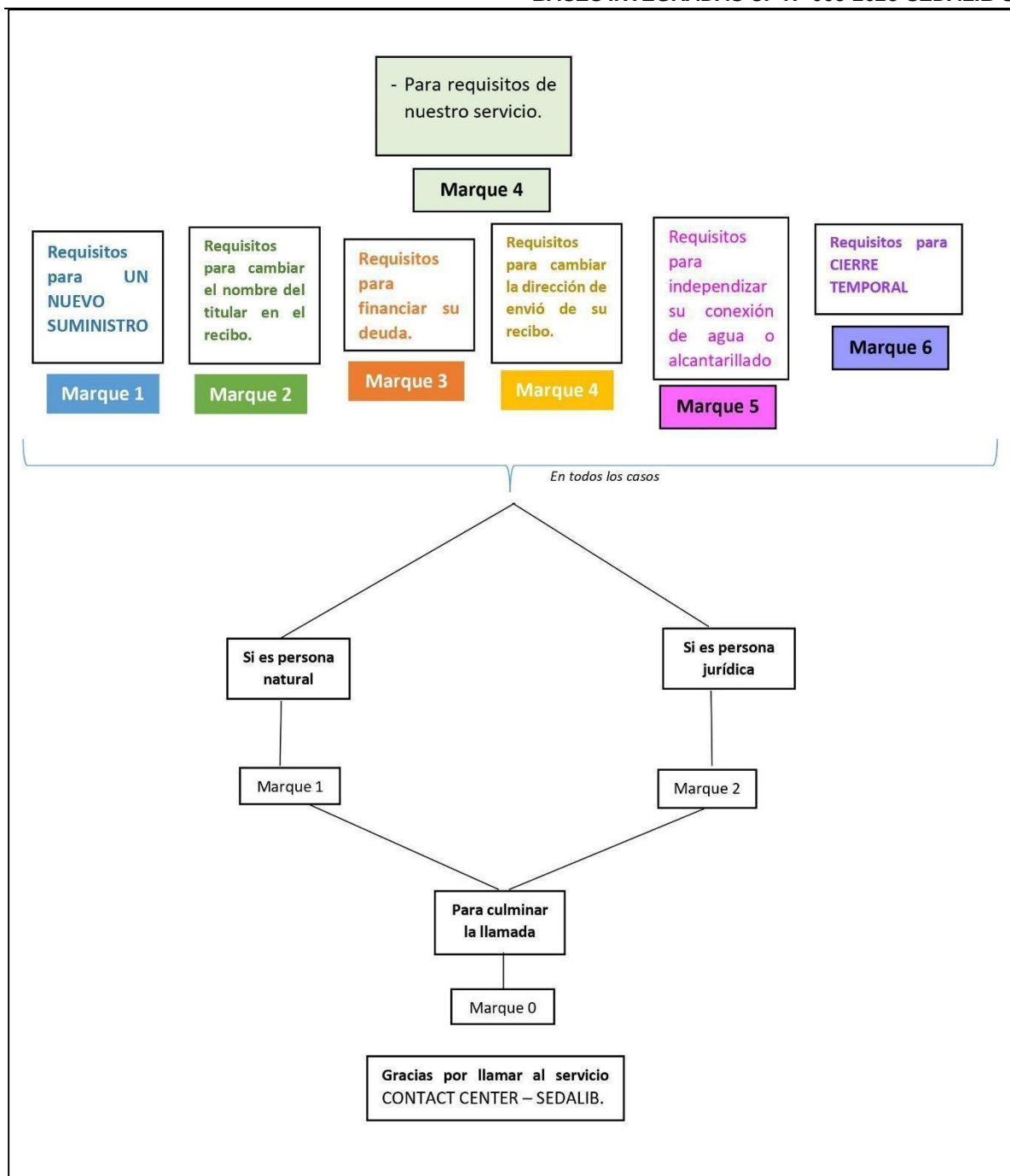
Adicionalmente, deben realizarse las siguientes acciones:

GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DEL CONTACT CENTER
REPORTES ESTADÍSTICOS E INFORMES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS
MONITOREO EN LÍNEA Y SUPERVISIÓN DEL CONTACT CENTER
EVALUACIONES

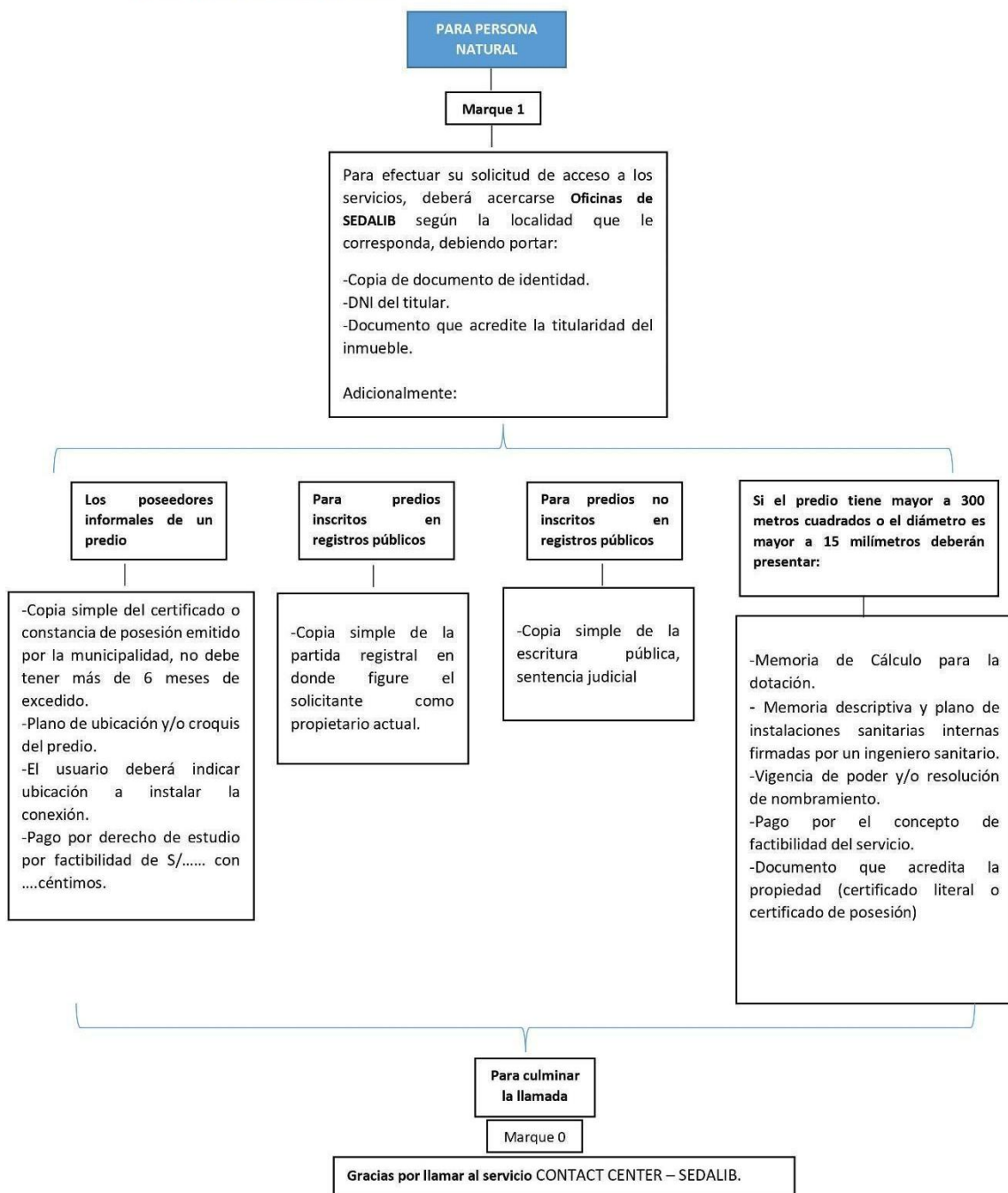
ANEXO 04.

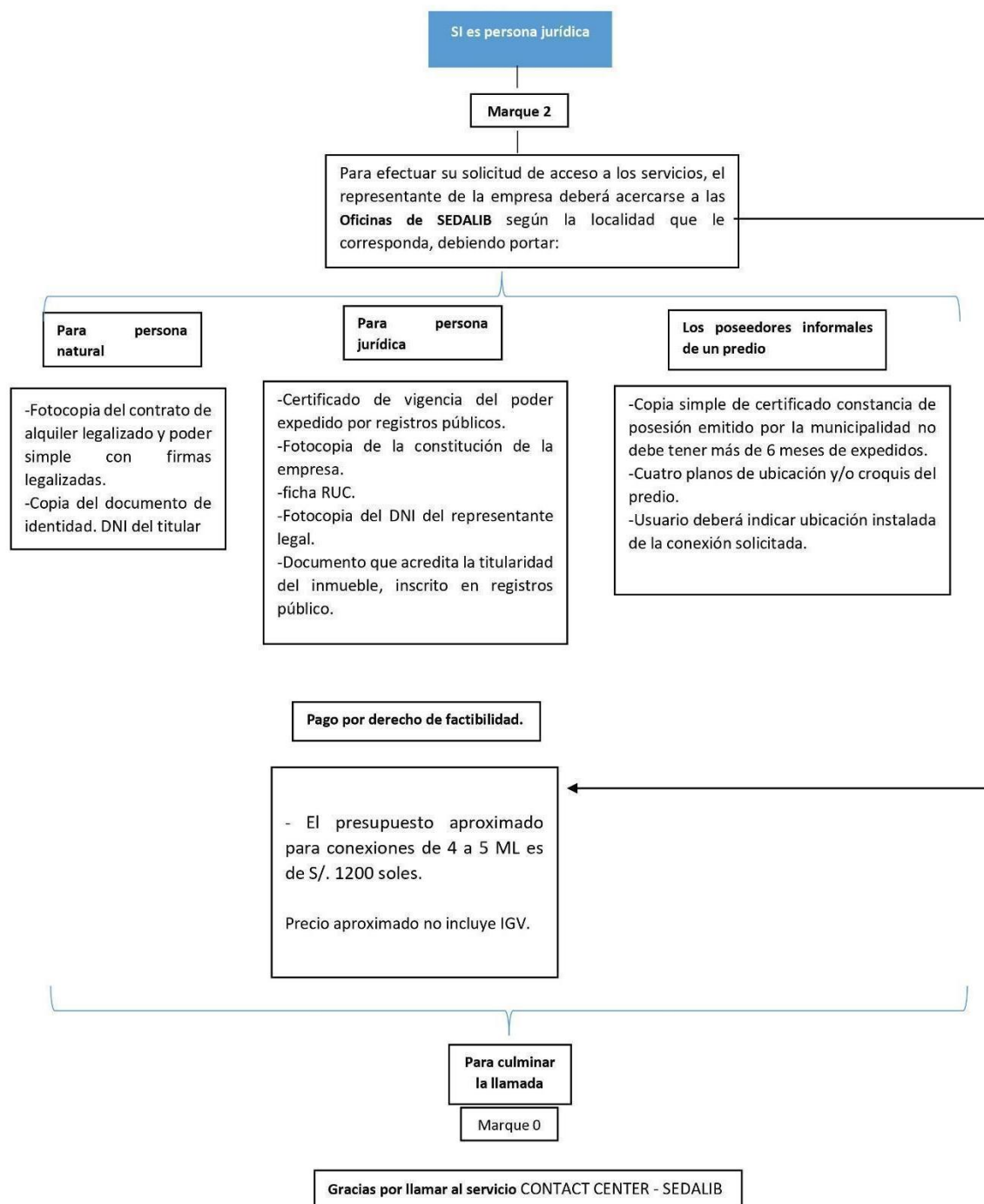
"RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR)"





Requisitos para UN NUEVO SUMINISTRO MARQUE 1





Requisitos para cambiar el nombre del titular en el recibo. MARQUE 2

Si es persona natural

Marque 1

Para efectuar su solicitud de cambio de nombre, el solicitante deberá acercarse a las **Oficinas de SEDALIB** según la localidad que le corresponda, debiendo portar:

**Poseedores
formales**

- Deberán adjuntar documentos que acredite la titularidad del inmueble inscrito en registros públicos.
- Fotocopia de DNI.
- Fotocopia del último recibo de pago cancelado

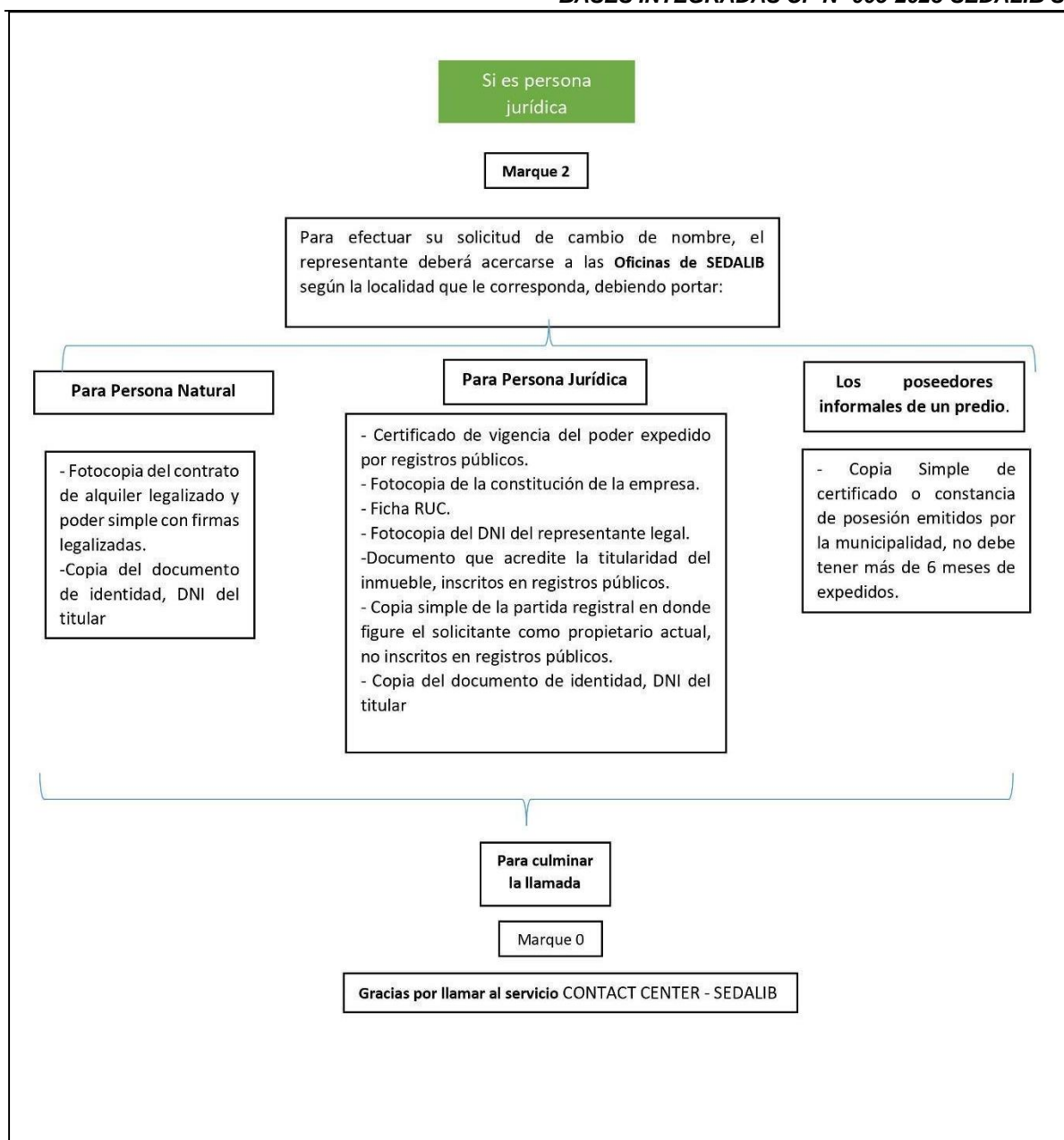
**Los poseedores
informales**

- Copia simple del certificado o constancia de posesión emitidos por la municipalidad no debe tener más de 6 meses expedidos.
- Fotocopia de DNI.
- Fotocopia del último recibo de pago

Para culminar
la llamada

Marque 0

Gracias por llamar al servicio CONTACT CENTER - SEDALIB



Requisitos para financiar su deuda. MARQUE 3

Si es persona natural

Marque 1

Para efectuar su financiamiento, el titular deberá acercarse a las **Oficinas de SEDALIB** según la localidad que le corresponda, debiendo portar:

- la Copia de su documento de identidad
- cuota inicial mínima de un 30% del monto total de la deuda.

Recuerde que el monto mínimo de la deuda a financiar es de 100.00 nuevos soles.

Para culminar
la llamada

Marque 0

Gracias por llamar al servicio CONTACT CENTER - SEDALIB

Si es persona jurídica

Marque 2

Para efectuar su financiamiento, el titular deberá acercarse a las **Oficinas de SEDALIB** según la localidad que le corresponda, debiendo portar:

Para persona Natural

- Fotocopia del contrato de alquiler legalizado y poder simple con firmas legalizadas.
- Copia del documento de identidad, DNI del titular

Para persona Jurídica

- Certificado de vigencia del poder expedido por registros públicos.
- Fotocopia de la constitución de la empresa.
- Ficha RUC.
- Fotocopia del DNI del representante legal.
- El monto mínimo de la deuda a financiar es de 100.00 nuevos soles.
- Además deberá acudir con una cuota inicial mínima del 30 % del monto a financiar.

Para culminar
la llamada

Marque 0

Gracias por llamar al servicio CONTACT CENTER - SEDALIB

Requisitos para cambiar la dirección de envío de su recibo. MARQUE 3

Si es persona natural

Marque 1

- Solicitud firmada por el titular de la conexión dirigida al área de Catastro - SEDALIB.
- Fotocopia de recibo.
- Fotocopia de certificado de numeración municipal actualizado no mayor de 6 meses de expedidos.

Para culminar
la llamada

Marque 0

Gracias por llamar al servicio CONTACT CENTER - SEDALIB

Si es persona jurídica

Marque 2

- Solicitud firmada por el titular de la conexión dirigida a SEDALIB.
- Representación del solicitante.

Para persona Natural

- Fotocopia del contrato de alquiler legalizado y poder simple con firmas legalizadas.
- Copia del documento de identidad, DNI del titular

Para persona Jurídica

- Certificado de vigencia del poder expedido por registros públicos.
- Fotocopia de la constitución de la empresa.
- Ficha RUC.
- Fotocopia del DNI del representante legal.
- Fotocopia del recibo.
- Fotocopia del certificado de enumeración municipal actualizado no mayor a 6 meses de expedido.

Para culminar
la llamada

Marque 0

Gracias por llamar al servicio CONTACT CENTER - SEDALIB

Requisitos para independizar su conexión de agua o alcantarillado MARQUE 5

Si es persona natural

Marque 1

**UNIDADES
INMOBILIARIAS DE
PROPIEDAD**

- Vigencia de poder y/o resolución de nombramiento
- Memoria descriptiva y planos de instalaciones sanitarias internas firmado por ingeniero habilitado
- Constancia expedida por la junta de propietarios del que figura que el solicitante no tiene deudas
- De no existir Junta de Propietarios, la determinación del porcentaje del prorrateo de consumos y la constancia podrá ser firmado por el representante elegido por el cien por ciento (100%) de los propietarios.
- Número de suministro del cual se independiza. Deberán encontrarse al día en sus pagos.
- Pago por derecho de estudio de factibilidad inspección.
- La descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes, por donde pasarían las tuberías

**Los poseedores
informales de un predio**

- Copia simple del certificado o constancia de posesión emitido por la municipalidad
- Plano de ubicación y/o croquis del predio.
- Pago por derecho de estudio de factibilidad inspección.
- El usuario deberá indicar ubicación a instalar la conexión instalada
- Número de suministro del cual se independiza.
- Deberán encontrarse al día en sus pagos.

**Para predios no inscritos
en registros públicos**

Copia simple de la escritura pública, sentencia judicial

**Para predios no inscritos
en registros públicos**

-Copia simple de la partida registral en donde figure el solicitante como propietario actual

Para culminar
la llamada

Marque 0

Gracias por llamar al servicio CONTACT CENTER - SEDALIB

Si es persona jurídica

Marque 2

- Presentación de solicitud de acceso a los servicios sanitarios, oficina de SEDALIB

Para persona natural

- Fotocopia del contrato de alquiler legalizado y poder simple con firmas legalizadas.
- Copia del documento de identidad, DNI del titular

Para persona jurídica

- Certificado de vigencia del poder expedido por registros públicos.
- Fotocopia de la constitución de la empresa.
- Ficha RUC.
- Fotocopia del DNI del representante legal.
- Documento que acredite la titularidad del inmueble, inscritos en registros públicos.

Los poseedores informales de un predio

Constancia expedida por la junta de propietarios del que figura que el solicitante no tiene deudas.

En caso de no existir Junta de Propietarios, la determinación del porcentaje del prorrateo de consumos y la constancia podrá ser firmado por el representante. elegido por el cien por ciento (100%) de los propietarios.

El presupuesto aproximado para conexiones de 4 a 5 ML es de S/. 1200 soles

Pago por derecho de estudio de factibilidad inspección.

Usuario deberá indicar ubicación instalada de la conexión solicitada.

Cuatro planos de ubicación y/o croquis del predio.

Certificado o constancia de posesión emitido por la municipalidad

Para culminar la llamada

Marque 0

Gracias por llamar al servicio CONTACT CENTER - SEDALIB

Requisitos para cerrar temporalmente MARQUE 6

si es persona natural

Marque 1

- solicitud dirigida a SEDALIB.
- pago de servicio colateral correspondiente.
- encontrarse al día en los pagos del suministro.

Gracias por llamar al
servicio CONTACT
CENTER - SEDALIB

Si es persona jurídica

Marque 2

- Solicitud dirigida a SEDALIB.
- Pago de servicio colateral correspondiente.
- Representación del solicitante.

Para persona natural

- Fotocopia del contrato de alquiler legalizado y poder simple con firmas legalizadas.
- Copia del documento de identidad, DNI del titular

Para persona jurídica

- Certificado de vigencia del poder expedido por registros públicos.
- Fotocopia de la constitución de la empresa.
- Ficha RUC.
- Fotocopia del DNI del representante legal, además deberá encontrarse al día en los pagos del suministro.

Gracias por llamar al
servicio CALL CENTER -
SEDALIB

ANEXO 05.
“OFICINAS COMERCIALES DE SEDALIB S.A.”

LUGAR	UBICACIÓN
Sede Central - Sapitos	Av. Federico Villarreal 1300 Urb. Semi Rústica El Bosque
El Porvenir	Av. Micaela Bastidas N° 1529
La Esperanza	Av. Tahuantinsuyo Cuadra 17
Moche	Francisco Bolognesi N° 504
Salaverry	Jr. Córdova N° 313
Victor Larco	Esquina Av. Huamán con Av. Manuel Seoane
Huanchaco	Los Cerezos N° 140
Chocope	Diego de Mora N° 174
Puerto Malabrigo	Alfonso Ugarte N° 617
Paiján	La Libertad N° 201
Chepén	Atahualpa N° 166
Pacanguilla	Calle Bolívar N° 707

ANEXO 06.

“DEFINICIONES”.

Área Usuaría:

Corresponde a la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente de SEDALIB S.A.

Brindará la conformidad periódica al servicio en función a los informes técnicos de ejecución del servicio de EL CONTRATISTA, y de las correspondientes conformidades del coordinador de Contact center de Sedalib S.A.

Artículo:

Es la unidad más atómica de contenido informativo dentro de la base de gestión de conocimiento del sistema de gestión de conocimiento omnicanal. Esta unidad informativa consiste en una pregunta o necesidad identificada sobre un tema de consulta en particular, más su respectivo contenido de respuesta. Este contenido puede incluir información en modo texto y/o audiovisual.

Base de Gestión del Conocimiento:

Es el núcleo de la plataforma de gestión de conocimiento omnicanal. Es un repositorio centralizado de conocimiento perteneciente a la entidad. La Base de Gestión del Conocimiento garantiza que la entidad proporcione información oportuna, coherente y precisa en sus múltiples canales de atención.

Calidad del servicio:

La definición de calidad del servicio, según la Recomendación UIT-T E.800, se refiere a: "El efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario del servicio".

Canal de Atención:

Medios o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía o personal de la entidad hace uso de los servicios provistos por SEDALIB S.A.

Consola de Agente:

Interfaz que permite al Operador de Contact Center, poder atender las consultas y requerimientos de los usuarios, haciendo uso del sistema de gestión de conocimiento omnicanal.

Disponibilidad:

La disponibilidad del servicio se refiere al porcentaje de tiempo durante el cual está operativo el servicio contratado. La disponibilidad depende de cuán frecuente se producen los fallos en determinado tiempo y condiciones (confiabilidad) y de cuánto tiempo se requiere para corregir el fallo (mantenibilidad).

Escalamiento:

Es el proceso mediante el cual el cliente tiene la opción de recurrir a una instancia superior, cuando determine que el servicio técnico solicitado no está siendo cumplido dentro de los plazos establecidos por el proveedor.

Fallo:

Es una condición de operación del servicio. Se refiere a la pérdida de la habilidad de operar de acuerdo a las especificaciones, o de proporcionar el resultado requerido. El término fallo puede usarse cuando nos referimos a servicios de TI, procesos, actividades, EC, otros. Un fallo a menudo causa un incidente. (ITIL® 2011 Glosario).

Formulario Web:

Interfaz web que existe dentro del sitio web de autoayuda del sistema de gestión de conocimiento omnicanal, que permite el registro de una consulta por parte del usuario, para su respectivo envío hacia el sistema, para que pueda ser atendida por los Operadores de Contact Center, mediante su Consola de Agente.

Garantía de Servicio:

(Estrategia del Servicios) aseguramiento de que un Servicio de TI va a satisfacer los requisitos acordados. Puede tratarse de un acuerdo formal, tal como un acuerdo de Nivel del Servicio o de un Contrato, o puede tratarse de un mensaje de marketing o de la imagen de la marca. El valor de Negocio de un Servicio de TI se crea con la combinación de Utilidad del Servicio y Garantía del Servicio. (ITIL® 2011 Glosario).

Impacto:

Es una condición de operación del servicio o transición del servicio. Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos del negocio. El impacto está a menudo basado en cómo serán afectados los niveles de servicio. El impacto y la urgencia se emplean para asignar la prioridad. (ITIL® 2011 Glosario).

Incidente:

Es una condición de operación del servicio. Se refiere a la interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio de TI. También lo es el fallo de un elemento de configuración que no ha impactado todavía en el servicio. (ITIL® 2011 Glosario).

Línea telefónica:

Es un circuito de un sistema de comunicaciones por teléfono. Típicamente, se refiere a un cable físico u otro medio de transmisión de señales que conecte el aparato telefónico del usuario a la red de telecomunicaciones, y normalmente supone también un único número de teléfono asociado a dicho usuario.

Monitoreo:

(Operación del Servicio) observación repetida de un Elemento de Configuración, un Servicio de TI o un Proceso para detectar Eventos y asegurar que se conoce el estado actual. (ITIL® 20 1 1 Glosario).

Nivel de Servicio:

logro medido e informado que se contrapone a una o más Metas de Niveles de Servicio. El término Nivel de servicio se usa a veces de modo informal para significar Meta de Nivel de Servicio. (ITIL® 2011 Glosario).

Omnicanal:

Creación de una experiencia del cliente en todos los canales de comunicación y sin cortes, donde se establece una comunicación e interacción integrada, coherente, consistente y sin fisuras por los distintos canales que el cliente quiera usar para interactuar con la empresa.

Operadores de Contact Center:

Son el personal encargado de ejecutar las actividades de atención del Contact Center de acuerdo al servicio contratado.

Usuario externo:

Se denomina usuario externo a las personas (utilizan el servicio de SEDALIB S.A.) que harán uso de los módulos de gestión contratados a través de la Internet cuando estos acuden al sitio web de SEDALIB S.A.

Usuario interno:

Se denomina usuario interno a los trabajadores de SEDALIB S.A. (Gestores, Ejecutivos, Supervisores, etc.) que harán uso de los módulos de gestión contratados mediante la Intranet o Internet para la comunicación con los usuarios externos y/o coordinación con otros usuarios internos dentro del proceso de atención a consultas y solicitudes de información u operaciones.

RCD 011-2007-SUNASS-CD.

Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 011-2007-SUNASS-CD. (Publicada el 5.02.2007).

RCD 066-2006-SUNASS-CD.

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2006-SUNASS-CD. Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. (Publicada el 14.01.2007).

ANEXO 07.**“CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO OMNICANAL”****SOBRE LOS USUARIOS Y SU ACCESO AL SERVICIO**

- **Usuarios Externos.**

Se denomina usuario externo a las personas (utilizan el servicio de SEDALIB S.A.) que harán uso de los módulos de gestión contratados a través de la Internet cuando estos acuden al sitio web de SEDALIB S.A.

a. El servicio deberá permitir a la persona que acude al sitio web de SEDALIB S.A., el registro de consultas, reclamos, solicitudes o problemas con algún servicio; así como establecer cualquier tipo comunicación a través de correos electrónicos, chat o formularios web a construir para la respectiva gestión por parte del personal de atención de SEDALIB S.A. (back-office).

b. El servicio podrá permitir a la persona que acude al sitio web de SEDALIB S.A., el registro de consultas, reclamos, solicitudes o problemas con algún servicio; así como establecer cualquier tipo comunicación a través de un asistente virtual en línea (Chatbot) para procedimientos correctamente establecidos y que obtengan la información de la base de gestión de conocimiento presente en SEDALIB S.A.

c. El servicio deberá permitir la autenticación del usuario, cuando este realice su consulta a través del formulario web o chat, a través de las bases de datos de usuarios externos o internos presentes en el

d. El servicio deberá permitir la consulta de información vía web por preguntas frecuentes (FAQ), árboles jerárquicos u opciones de búsqueda por tópico (search browse), opción de búsqueda avanzada, ayuda guiadas, encuesta vía web y formulario de consulta, escalamiento de consultas o trámites hacia los otros canales del sistema, sin perder en ningún momento la trazabilidad de cada atención brindada a los usuarios externos.

e. El servicio deberá soportar la interacción de los usuarios de Internet con personal de Contact Center desde back-office a través del chat con agentes reales y/o con agentes virtuales, lo cual deberá ser posible de activar con la integración de otros módulos pertenecientes al mismo sistema.

f. El servicio deberá tener la capacidad de agrupar las comunicaciones o solicitudes de atención de cada usuario externo en actividades, las cuales a su vez deberán conformar un conjunto en un solo caso, y un tema o consulta en específico. Esta agrupación deberá realizarse de manera transversal, independientemente del canal de comunicación que utilice el usuario externo, de manera tal que la trazabilidad de los casos sea a nivel de múltiples canales de comunicación.

- **Usuarios Internos.**

Se denomina usuario interno a los trabajadores de SEDALIB S.A. (Agentes,

Supervisores) que harán uso de los módulos de gestión contratados mediante la Intranet o Internet para la comunicación con los usuarios externos y/o coordinación con otros usuarios internos dentro del proceso de atención a consultas y solicitudes de información u operaciones.

a. El servicio deberá permitir al usuario interno de SEDALIB S.A. (Agentes), la gestión y atención de consultas, reclamos, solicitudes o problemas Con algún servicio a través de una única interfaz denominada consola de agente. Esta consola de agente será únicamente accedida a través de un nombre de usuario y contraseña determinada del usuario interno.

b. El servicio debe permitir a través de una consola, manejar y gestionar todo tipo de comunicaciones con el usuario a través del correo electrónico, formulario web, chat, redes sociales y registro de llamada telefónica.

c. El servicio debe brindar a cada usuario una única interfaz para su gestión de atención a los usuarios, al mismo que debe proporcionar un conjunto de herramientas que permitan la supervisión directa y en tiempo real de todos los usuarios en back-office trabajando en el sistema.

SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

- El servicio deberá contar con módulos de gestión para los canales de comunicación de auto-servicio web, correo electrónico, chat y registro de llamadas telefónicas. Así mismo, deberá brindar la posibilidad de administrar otros canales al integrar otros módulos del propio sistema para la gestión de redes sociales, foros, comunidades, llamadas telefónicas, asistente virtual (chatbot) y gestor de avisos y comunicados en los sitios web.
- El servicio deberá ser accedido vía web en la totalidad de sus módulos, permitiendo la creación de perfiles de usuario para la administración específica por cada canal y así mismo un administrador general para todo el sistema.

SOBRE EL CANAL CORREO ELECTRÓNICO

- El servicio deberá poder integrar toda la gestión de correos electrónicos de atención al usuario existente en SEDALIB S.A., bajo un esquema de "ventanilla única" para la atención directa de los agentes. El servicio deberá poder realizar el envío de procesos automatizados de respuesta para las consultas más comunes o estandarizadas.
- El sistema deberá permitir a los operadores de contact center y Gestores Redes Sociales y Oficina Virtual, el manejo de una sola consola unificada de los chats, correos, registros de llamadas y redes sociales para administrar los casos dentro de un ámbito de gestión omnicanal. Dicha consola podrá ser accedida a través de cualquier navegador web (Internet Explorer 11 o superior, Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox)
- El usuario podrá efectuar un reclamo, reporte de requerimiento o incidente, escribiendo un correo electrónico a una dirección electrónica general o específica de atención al usuario o mediante el registro de un formulario.
- El sistema deberá permitir implementar y configurar un único buzón de correo para la atención de múltiples grupos de back-office en diferentes áreas y departamentos,

acerca de distintos servicios. De la misma manera, dicho buzón de correo único podría ser utilizado para el envío de las consultas desde formularios web. De esta manera, el sistema deberá ser capaz de clasificar y canalizar las consultas que viajan por este medio hacia su respectivo receptor responsable dentro de SEDALIB S.A.

- Después de la recepción del correo electrónico anterior o el registro de un formulario, el usuario solicitante deberá recibir automáticamente e inmediatamente un correo electrónico de reconocimiento del sistema. Esta respuesta automática por correo, debe incluir información útil personalizable para el usuario así como el tiempo de respuesta estimada, documentos adjuntos, constancias de recepción de ticket y/o enlaces en caso aplicase.
- El contenido del correo electrónico podrá ser de índole general o específico y debe incorporar un número correlativo de atención (ticket de caso abierto). El sistema deberá permitir que el operador de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual, reciban los correos y/o actividades en la bandeja de entrada de su consola. El sistema debe permitir que dichos agentes trabajen en una o más actividades a la vez.
- El sistema deberá permitir mostrar al operador de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual, el detalle del usuario sobre múltiples puntos de contacto (por ejemplo, correo electrónico de trabajo, correo electrónico personal), historial del usuario (todas las comunicaciones anteriores se puede ver a través de múltiples canales), auditoría o seguimiento de la Gestión de la atención.
- El sistema deberá permitir mostrar el contenido de la actividad, detalles de la actividad, detalles del caso (todas las actividades relacionadas a este caso y seguimiento). Los casos deben almacenar las comunicaciones con los usuarios que provienen de cualquier canal activo en el sistema (auto-servicio web, correo electrónico, formulario web, chat, llamada telefónica, redes sociales o asistente virtual en línea (chatbot). La implementación solicitada en esta especificación considera la activación para gestión de los canales de correo electrónico, chat, sitio web de autogestión del conocimiento y llamada telefónica.
- Una vez que el agente envíe el correo electrónico al usuario el caso se deberá marcar como completado. Si el usuario responde a éste correo electrónico, entonces el caso automáticamente debe ser reabierto y el nuevo correo electrónico se adicionará al caso existente. Si el usuario enviará un nuevo correo electrónico, entonces un nuevo caso deberá ser creado.
- El sistema deberá tener un módulo de supervisión en el que los correos salientes se detecten automáticamente. Si la respuesta anterior fuese enviada por un agente perteneciente al grupo de usuarios que requieren autorización, toda su producción debe ser enviada al supervisor para su aprobación y posterior envío al usuario, el supervisor deberá elegir entre aceptar (enviar a los usuarios) o rechazar (ida y vuelta con el autor y con comentarios). Por lo tanto, toda su producción es enviada a su supervisor para su aprobación y posterior envío al usuario.

SOBRE EL CANAL TELEFÓNICO.

- El sistema deberá permitir a los operadores de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual el manejo de una sola consola unificada de los chats, correos, registros de las llamadas y redes sociales para administrar los casos dentro de un ámbito de gestión omnicanal. Dicha consola podrá ser accedida a través de cualquier navegador web (Internet Explorer 11 o superior Microsoft Edge, Google Chrome Mozilla Firefox).

- El sistema deberá permitir que los usuarios internos registren a manera de casos las comunicaciones e información recolectada a través de una llamada telefónica.
- El sistema deberá permitir que el caso generado por el usuario interno a consecuencia de una llamada telefónica, viaje de la misma manera que un caso generado a través de otro canal como es el correo electrónico.
- El sistema deberá permitir mostrar el contenido de la actividad, detalles de la actividad, detalles del caso generado por llamadas telefónicas (todas las actividades relacionadas a este caso y seguimiento) al igual que con los casos generados por correos electrónicos.
- El sistema deberá permitir que el usuario interno gestione el caso generado en la bandeja de entrada de su consola. El sistema debe permitir que los usuarios internos trabajen en uno o más casos a la vez.
- El sistema deberá permitir al operador de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual, registrar diversos datos de contacto del usuario externo (por ejemplo, nombre completo, correo electrónico de trabajo, correo electrónico personal, número telefónico, entre otros).
- Asimismo, una vez registrado el caso, el operador de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual tendrá la posibilidad de revisar el historial del usuario (todas las comunicaciones a través de múltiples canales se podrán ver con dicha opción) o la auditoría del caso registrado en el sistema.
- El sistema deberá permitir a los operadores de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual, visualizar los artículos que se encuentran en la base de gestión de conocimientos (CSKM) que se muestran en carpetas de fácil navegación; para brindar una respuesta rápida al usuario que se comunica por el canal telefónico.
- El sistema podrá permitir a los operadores de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual, resolver las consultas o requerimientos mediante la opción de un botón llamado "Resolver" utilizando un solo cliente. Esta opción podrá permitir a los agentes de atención encontrar las respuestas idóneas a las consultas dentro de la base de gestión de conocimientos (CSKM).
- El sistema deberá de tener incluido un corrector ortográfico para que el registro del caso sea correctamente generado y legible.

SOBRE EL CANAL DE CHAT.

- El sistema deberá contar con un algoritmo de equilibrio de carga para el enrutamiento de las sesiones de chat. El sistema debe permitir configurar reglas de negocio.
- El sistema deberá permitir a los operadores de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual, el manejo de una sola consola unificada de los chats, correos, registros de llamadas y redes sociales para administrar los casos dentro de un ámbito de gestión omnicanal. Dicha consola podrá ser accedida a través de cualquier navegador web (Internet Explorer 11 o superior Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox).
- ~~El sistema deberá contar con un servicio múltiple de chats & co-browse desde la misma ventana. La funcionalidad de co-browse debe estar disponible en dos modalidades: básica y avanzada; siendo la básica una versión que permita~~

~~inducir y mostrar sitios web a la persona atendida por el agente, mientras que, en el modo avanzado, el agente deberá poder tomar el control total del sitio web donde navega la persona atendida vía chat en ese momento. La modalidad activada para el presente servicio a adquirir deberá ser la básica.~~¹²⁵

El sistema deberá contar con un servicio múltiple de chats.

- La consola deberá permitir que el operador de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual y el usuario puedan llenar formularios juntos, campo por campo, incluso destacando áreas específicas del formulario.
- El sistema deberá permitir el envío de un email con la transcripción del chat con el usuario a la cuenta de correo que especifique el mismo usuario.
- El Chat también podrá contar con características de gran alcance que compartan la capacidad de archivo, permitiendo a los operadores de Contact Center y los gestores de redes y oficina virtual, que puede compartir fácilmente archivos que residen en su escritorio y arrastrar y soltar el intercambio de archivos, dando a los agentes la capacidad de enviar archivos completos a los usuarios con un solo clic.
- El Chat se podrá acceder desde dispositivos móviles tanto para tablets como smartphones.
- Desde la interfaz del usuario, el sistema deberá permitir y contar con:
 - Un modo básico.
 - Tener una pantalla con atributos configurables.
 - Contar un separador entre el área de escritura y de transcripción.
 - Contar con un indicador de escritura.
 - Contar una interfaz sencilla y amigable que permita el intercambio de información continuo entre los usuarios y personal especializado
 - Contar con un corrector ortográfico y con un sistema de bloqueo de palabras no deseadas.
 - Mostrar un indicador de nuevos mensajes chat.
 - Brindar la respuesta más exacta, eligiendo un artículo de la base de gestión de conocimientos, o registrar de manera libre y en texto todo lo conversado con el usuario.

SOBRE EL CANAL DEL ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT).

- El usuario podrá efectuar su consulta a través de un asistente virtual en línea (chatbot) en línea. El asistente virtual en línea (Chatbot) brindará, de manera inteligente, las respuestas para todos procedimientos correctamente ya establecidos; asimismo que obtengan información de la base de gestión de conocimiento a implementar.
- Se requiere que el chatbot sea el primer contacto de atención para los canales digitales (Redes sociales, WebChat) en esta primera interacción se deberá mostrar un menú con opciones a las que el usuario escogerá y deberá tener la posibilidad de escalar a un agente de manera automática o a solicitud de un usuario. Cuando la interacción es atendida por un agente debe mostrarse el contexto de la interacción

¹²⁵ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 79): consulta del participante RECUPERA OUTSOURCING S.A.C.

con el usuario y estos datos deberán ser visualizados por el agente en la herramienta de atención omnicanal.

- El asistente virtual en línea (chatbot) podrá embeberse en los sitios web presentes en SEDALIB S.A.
- El asistente virtual en línea (chatbot) podrá estar disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana.
- El sistema podrá permitir implementar y configurar un asistente virtual (chatbot) para la atención en línea de los procedimientos debidamente establecidos en diferentes áreas y departamentos, acerca de distintos servicios.
- El asistente virtual en línea (chatbot) podrá utilizar un procesamiento de lenguaje natural (NLP) al momento de brindar las respuestas a las consultas de los usuarios.
- El asistente virtual en línea (chatbot) podrá mostrar los artículos que se encuentran en la base de gestión de conocimientos (CSKM) al momento de brindar una respuesta a las consultas de los usuarios.
- El asistente virtual en línea (chatbot) podrá mostrar una lista de artículos de la base de gestión de conocimiento, sugerencias relacionadas con las Consultas.
- El asistente virtual en línea (chatbot) podrá mostrar una lista de diferentes opciones de escalamiento de la consulta (acceso a la base de gestión de conocimiento) acceso a formulario web o acceso al chat en línea) cuando el asistente no tenga la información para responder una consulta específica.

SOBRE EL CANAL DE REDES SOCIALES

- El sistema podrá permitir a los gestores de redes y oficina virtual, utilizar la opción de Búsquedas Sociales para obtener y recapitular información relacionada a SEDALIB S.A. de manera rápida en las distintas redes sociales con el fin de obtener aspectos o tendencias positivas, negativas o neutrales relacionadas a la búsqueda.

Se precisa que la caída de un canal de redes sociales por causas no atribuibles al contratista no se considerará como responsabilidad de El Contratista. Este hecho debe ser sustentado formalmente. ¹²⁶

- El sistema podrá permitir a los gestores de redes y oficina virtual, publicar o postear en redes sociales utilizando una cuenta que represente a SEDALIB S.A. Asimismo, podrá permitir realizar el seguimiento y actualizaciones para rastrear cualquier comentario o actividad asociada a la publicación.
- El sistema podrá permitir a los gestores de redes y oficina virtual, el manejo de una sola consola unificada de los chats, correos, registros de llamadas y redes sociales para administrar los casos dentro de un ámbito de gestión omnicanal. Dicha consola podrá ser accedida a través de cualquier navegador web (Internet Explorer 11 o superior Microsoft Edge, Google Chrome Mozilla Firefox).
- El sistema podrá permitir a gestores de redes y oficina virtual, responder los comentarios o mensajes que necesitan una respuesta proveniente de un determinado posteo o publicación realizado por el administrador de redes sociales.
- El sistema podrá permitir a los operadores de Contact Center y los gestores de redes

¹²⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 168): consulta del postor SITE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

y oficina virtual, visualizar los artículos que se encuentran en la base de gestión de conocimientos (CSKM) que se muestran en carpetas de fácil navegación; también pueden hacer sugerencias para nuevos contenidos y deberán ser aprobados antes de su inclusión.

SOBRE LAS MÉTRICAS REPORTES y EL MONITOREO

- El sistema deberá permitir la mejora de métricas operativas dentro y a través de todos los canales de interacción con que cuente y que estén alineadas con los objetivos de SEDALIB S.A. Se deberán contar con métricas de supervisión del proceso de atención al usuario como, por ejemplo:
 - El número de interacciones gestionadas por el personal de Contact Center.
 - El Tiempo de Resolución al primer contacto (FTR).
 - El Tiempo Promedio de gestión de un caso (HTA).
 - El Tiempo Total de gestión de un caso (THT).
 - La velocidad media de respuesta (ASA).
 - Número de casos escalados.
 - La tasa de cumplimiento del nivel de servicio (SLA).
 - Número de casos completados.
 - Número de chats abandonados.
 - Número de visitas a los sitios web de autogestión.
 - Número de accesos a las preguntas frecuentes.
 - Número de accesos a los temas y subtemas.
 - Número de accesos a las preguntas frecuentes por temas y subtemas.
- El sistema deberá contar con un módulo de reportes que permita medir el rendimiento y la productividad de cada uno de los canales existentes y operativos dentro del sistema, tales como:
 - Reporte de Inicio de sesión de agente.
 - Reporte de Productividad del agente.
 - Reporte de Eficiencia de agente.
 - Reporte de Clasificación de consultas.
 - Reporte de Trabajo de agente.
 - Reporte de Volumen de Correos.
 - Reporte de Volumen de Formularios.
 - Reporte de Volumen de Chats.
 - Reporte de Encuestas del Chat.
 - Reporte de Consultas por Área.
 - Reporte de Ranking de usuarios por canal.
 - Reporte de Volumen de Registro de Llamadas.
 - Reporte de Encuestas de la atención de los agentes.

- Asimismo, el sistema podrá permitir obtener las siguientes métricas:
 - Reporte de Volumen de Acceso al Asistente Virtual en línea (Chatbot).
 - Reporte de Consultas realizadas al Asistente Virtual en línea (Chatbot).
- El acceso a los reportes debe ser, al igual que el resto del sistema, vía web.
- Los reportes deben ser visibles en línea y exportables en formato Excel y PDF.
- El sistema deberá permitir el acceso controlado a través de perfiles y permisos sobre los reportes que se generen en el sistema y sobre el usuario que desea acceder a un determinado reporte.
- El sistema podrá permitir obtener las siguientes métricas:
 - a. Métricas de Calidad del Servicio (Satisfacción de los Usuarios):
 - Porcentaje de Incidencias que sobrepasaron el SLA.
 - Número de solicitudes escaladas a un nivel de intervención de Agentes de Servicio.
 - Promedio de tiempo de espera en cola para respuesta de una solicitud de servicio (incidente/requerimiento).
 - b. Métricas de Desempeño de los Agentes de Servicio:
 - Número de tickets de atención atendidos por servicio.
 - Estados de actividad de los tickets de atención generados en SEDALIB S.A. (abiertos y cerrados), por día, por semana y por mes.
 - Número de solicitudes que llegan por cada canal de comunicación de SEDALIB S.A. y configurados en el sistema (correo electrónico, chat, teléfono y autoayuda web).
 - Tiempos promedio de respuesta a los usuarios por servicio.
 - Tiempos de operación por Agente de Servicio.
 - Tiempo promedio dedicado a cada servicio por Agente de Servicio.
 - Número de solicitudes escaladas por servicio.
- El sistema deberá contar con un módulo especializado de herramientas tipo Dashboard que permita monitorear en tiempo real el rendimiento y la productividad de cada uno de los canales existentes y operativos dentro del sistema así como la generación de los reportes respectivos.
- El sistema deberá ofrecer estadística en tiempo real a través de una herramienta además de integración de alarmas y notificaciones de operación y desempeño.
- El sistema deberá contar con monitores de supervisión para agentes, colas de atención y servicios del sistema. Se podrá configurar que, si un agente o cola de atención supera el número de casos abiertos permitidos según el SLA establecido, se enviará al supervisor una notificación de aviso y los casos excedentes se reenviarán automáticamente a un agente alternativo o cola de servicio alterna.
- Los reportes en tiempo real deberán ser programables y gestionados por permisos de acceso y deberán poder ser exportables como mínimos a los formatos PDF y Excel.
- Los reportes en tiempo real deberán ser configurables en función de los parámetros

de mayor interés para el SEDALIB S.A.

- El sistema deberá contar con alarmas en tiempo real ante el comportamiento fuera de los niveles de servicio establecidos para los agentes y colas de atención existentes dentro de ésta. Si una cola de atención o agente excede su límite de atención, El sistema deberá enviar redistribuir de manera automatizada los casos excedidos hacia otra cola o agente.
- El sistema debe permitir a través de su Dashboard, vigilar el correcto funcionamiento de los canales de comunicación con los usuarios externos, sin la necesidad de ejecutar reportes extensos. Los agentes deberán poder crear cuadros de mando con diferentes parámetros de información para cada uno de los módulos medibles.
- El sistema deberá poder integrarse a herramientas de BI de terceros.

SOBRE EL IDIOMA DEL SERVICIO

- La solución en su totalidad deberá de estar configurada e instalada en el idioma Español, dado que este es un producto de usuario final, no se aceptará en ningún otro idioma, sin embargo puede contener aparte del español otros idiomas.

SOBRE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- Disponibilidad del servicio contratado al 99,999 % mensual del total de horas contratadas.
- Medición de la disponibilidad:

$$\% \text{ disponibilidad} = (\text{AST} - \text{DT}) * 100 / \text{AST}$$

Dónde:

- AST: Corresponde con el tiempo acordado de servicio.

- DT: Tiempo de interrupción del servicio durante las franjas horarias de disponibilidad acordadas

SOBRE EL HORARIO DE ATENCIÓN

- El Servicio de operatividad se brindará de lunes a domingo, las 24 horas del día durante todo el año (24x7x365).

SOBRE LOS RECURSOS HUMANOS

- Con la finalidad de asegurar una operatividad eficiente del nuevo servicio de atención al usuario, es obligación del PROVEEDOR mantener una disponibilidad efectiva del servicio y los procesos que soporta.
- El PROVEEDOR brindará el personal para administrar y brindar mantenimiento, ya sea en forma in-situ o desde las instalaciones del PROVEEDOR.

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>COORDINADOR GENERAL</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Titulado en la Profesión: Administración de Empresas, Ciencias Económicas, Ingeniería, Ciencias de la Comunicación.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Título será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <div> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> </div> <p>En caso el Título no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
	<p>SUPERVISOR DEL SERVICIO</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Titulado en la Profesión: Administración de Empresas, Economía, Ingeniería, Ciencias de la Comunicación, Marketing.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Título será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <div> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> </div> <p>En caso el Título no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>

A.1.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>COORDINADOR GENERAL</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Deberá acreditar experiencia mínima de Cuatro (04) años en el cargo de coordinación y/o supervisión y/o administración de servicios de centros de atención telefónica y/o centros de contactos, y/o jefe de servicios y/o jefe de operaciones de servicio y/o dirección y/o control y/o planeación y/o servicios de atención al cliente a empresas de servicios públicos y/o Jefe de Operaciones y/o Jefe de Servicios en Centros de Contacto o Contact Center y/o Responsable de Operaciones y/o Responsable de Servicios en Centros de Contacto o Contact Center y/o Responsable de Servicios de Centros de Atención Telefónica y/o Responsable de Centros de Contactos.</p> <p>La experiencia se contabilizará a partir de la obtención del Título Profesional.</p> <p>La experiencia se contabilizará a partir del momento en que se comenzó a ejercer el cargo, misma que no debe tener una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas. ¹²⁷</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>

¹²⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 182): consulta del participante CONVERGIA PERU S.A

SUPERVISOR DEL SERVICIO

Requisitos:

Deberá acreditar experiencia mínima de dos (02) años en el cargo de coordinador de servicio y/o supervisor de servicio y/o Jefe de servicios y/o Jefe de operaciones y/o coordinador de operaciones y/o supervisor de operaciones y/o Jefe de call center y/o administrador de centros de atención telefónica y/o centros de contactos y/o Centros de Atención al cliente.

~~La experiencia se contabilizará a partir de la obtención del Título Profesional.~~

La experiencia se contabilizará a partir del momento en que se comenzó a ejercer el cargo, misma que no debe tener una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas. ¹²⁸

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Importante

- *Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*
- *En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*
- *Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.*
- *Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.*

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 16,697,979.42 (Dieciséis millones seiscientos noventa y siete mil novecientos setenta y nueve con 42/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de alquiler de plataformas de centros de atención telefónica, y/o centros de contactos, y/o Servicios de instalación e implementación de plataformas para centros de contactos, y/o Mantenimiento de plataformas de centros de atención telefónica y/o centros de contactos y/o Atención telefónica de clientes a través de centros de atención telefónica, y/o centros de contactos, Servicios de atención de Call Center y/o Atención al Cliente. ^{129 130}</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso sólo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, sólo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p>

¹²⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 182): consulta del participante CONVERGIA PERU S.A

¹²⁹ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 42): consulta del participante KOBRAZAS S.A.C.

¹³⁰ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 184): consulta del participante CONVERGIA PERU S.A.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A.	PRECIO	
	<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).	La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <i>i</i> = Oferta P_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio <i>i</i> O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio <div style="text-align: right;">[90] puntos</div>

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN		[10] puntos
E.	INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	
	<u>Evaluación:</u> Se evaluará que el postor cuente con certificación del sistema de gestión antisoborno <u>Acreditación:</u> Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión antisoborno acorde con la norma ISO 37001:2016 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 37001:2017). El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional. ¹³¹ El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación ¹³² , y estar vigente ¹³³ a la fecha de presentación de ofertas. En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje.	<div style="text-align: center;">(Máximo 2 puntos)</div> Presenta Certificado ISO 37001 <div style="text-align: right;">[02] puntos</div> No presenta Certificado ISO 37001 <div style="text-align: right;">0 puntos</div>

¹³¹ Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (<http://www.iaf.nu>) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>).

¹³² En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

¹³³ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

H. MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA	
<p><u>Mejora 1: Servicio SMS</u></p> <p>Se otorgará puntaje al postor que oferte una bolsa de SMS mensuales adicionales.</p> <p>En caso que el paquete ofrecido no alcance el total mensual, se acumulará para ser usado en los meses siguientes durante la vigencia del contrato.</p> <p><u>Mejora 2: Servicio WhatsApp</u></p> <p>Se otorgará puntaje al postor que oferte una bolsa de mensajes mensuales adicionales para la atención de la red social WhatsApp.</p> <p>En caso que el paquete ofrecido no alcance el total mensual, se acumulará para ser usado en los meses siguientes durante la vigencia del contrato.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará únicamente mediante la presentación de una declaración jurada.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> De conformidad con la Opinión N° 144-2016-OSCE/DTN, constituye una mejora, todo aquello que agregue un valor adicional al parámetro mínimo establecido en las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda, mejorando su calidad o las condiciones de su entrega o prestación, sin generar un costo adicional a la Entidad. En este factor se pueden incluir aspectos referidos a la sostenibilidad ambiental o social, tales como el compromiso de que durante la ejecución del contrato se verifiquen condiciones de igualdad de género o de inclusión laboral de personas con discapacidad; el uso de equipos energéticamente eficientes o con bajo nivel de ruido, radiaciones, vibraciones, emisiones, etcétera; la implementación de medidas de ecoeficiencia; el uso de insumos que tengan sustancias con menor impacto ambiental; la utilización de productos forestales de fuentes certificadas, orgánicos o reciclados, el manejo adecuado de residuos sólidos, entre otros. </div>	<p align="center">(Máximo 10 puntos)</p> <p><u>Mejora 1: Servicio SMS</u></p> <p>Desde 5 000 hasta 10 000 SMS mensuales adicionales 02.00 Puntos</p> <p>Más de 10 000 SMS mensuales adicionales 04.00 Puntos</p> <p><u>Mejora 2: Servicio WhatsApp</u></p> <p>Desde 10 000 hasta 15 000 mensajes mensuales adicionales 02.00 Puntos</p> <p>Más de 15 000 mensajes mensuales adicionales 04.00 Puntos</p>
PUNTAJE TOTAL	100 puntos¹³⁴

Importante

Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.

¹³⁴ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.

Conste por el presente documento, la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONOLIB, que celebra de una parte SEDALIB S.A., en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20131911310, con domicilio legal en Av. Federico Villareal #1300 Urb. Semi Rústica El Bosque – Trujillo, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.** para CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONOLIB, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER PARA SEDALIB S.A. – FONOLIB.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹³⁵

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en PAGOS PERIODICOS de forma mensual, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA

¹³⁵ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO].

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

Importante

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, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:

“De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias como garantía de fiel cumplimiento de prestaciones accesorias, debe consignarse lo siguiente:

- *“De fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”*

Importante

En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la Gerencia Comercial en el plazo máximo de SIETE (07) DÍAS de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de UN (01) AÑO contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado

por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante

De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

OTRAS PENALIDADES

Ocurrencia	Unidad	Penalidad
1. CONTINUIDAD EN EL SERVICIO		
1.1		
1. Por interrupción en el desarrollo de las actividades de atención al cliente, dentro del horario establecido, por más de 5 minutos. La penalidad será por cada cinco (05) minutos de interrupción. Cada interrupción se contará de manera individual para el cálculo de la penalidad. No aplica en caso que la interrupción sea a causa de terceros.	Por cada 05 minutos de interrupción	10 x K
2. Por interrupción del funcionamiento de la plataforma de atención, dentro del horario establecido, por más de 5 minutos. La penalidad será por cada cinco (05) minutos de interrupción. Cada interrupción se contará de manera individual para el cálculo de la penalidad. No aplica en caso que la interrupción sea a causa de terceros.	Por cada 05 minutos de interrupción	10 x K
3. Por deficiencias en la cobertura del servicio a ser brindado dentro del ámbito de responsabilidad de SEDALIB S.A., lo que incluye problemas en la Plataforma del Contact Center. ¹³⁶ Se precisa que EL CONTRATISTA debe contar con un sistema de contingencia, redundancia y backup que aseguren el normal funcionamiento del Contact Center y el resguardo de la información, sin paralizaciones que lo afecten.	Por cada interrupción en el servicio	10 x K

¹³⁶ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 45): consulta del postor WATER KOBANZAS S.A.C.

	Sin embargo, podrá eximirse de las penalidades establecidas siempre que demuestre que pese a haber implementado el plan de contingencia establecido incluidos los recursos redundantes, la afectación fue por motivos ajenos a EL CONTRATISTA (por ejemplo caída de los servicios de telefonía tanto principal como redundante del operador de los operadores de telefonía y datos).		
	4. Por no llevar una bitácora de incidentes y soluciones, Incluye ausencia de reporte a ser enviado a SEDALIB S.A. de la ocurrencia acaecida.	Por cada ocurrencia detectada	10 x K
	5. Por la pérdida de conexión del enlace de internet, por más de 5 minutos. La penalidad será por cada cinco (05) minutos de interrupción. Cada interrupción se contará de manera individual para el cálculo de la penalidad. La penalidad será aplicada siempre que la interrupción sea imputable a EL CONTRATISTA, salvo que justifique y sustente que es por responsabilidad de terceros, con lo cual es disuasiva en el sentido de orientar la continuidad del servicio en sus equipos de Contact Center, más allá del servicio de Telecomunicaciones que es proporcionado por terceros.	Por cada 05 minutos de interrupción	20 x K
2. GESTIÓN DE LLAMADAS			
2.1	Por cada llamada de salida efectuada y que no haya sido solicitada por SEDALIB S.A., la penalidad será por cada caso.	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	No contestar las llamadas mediante los protocolos establecidos y la normatividad vigente Se precisa que las llamadas no atendidas como consecuencia de las emergencias que afecten a todo un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre a través del SUSTENTO respectivo según el procedimiento establecido en los términos de referencia, que éstas superan la capacidad máxima contratada y	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K

	fueron motivadas por factores no atribuibles a El Contratista. ¹³⁷		
	Llamadas realizada por el cliente que de tono ocupado Las llamadas que den tono ocupado como consecuencia de las emergencias que afecten a todo un sector no deberán ser penalizadas siempre que El Contratista demuestre a través del SUSTENTO respectivo según el procedimiento establecido en los términos de referencia, que éstas superan la capacidad máxima contratada y fueron motivadas por factores no atribuibles a El Contratista. ¹³⁸	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	Llamadas Perdidas (> 30 llamadas x día)	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 1 min	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	Llamada realizadas por el cliente que se corten por problemas técnicos de la plataforma de atención del EL CONTRATISTA	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	Concluir o cortar la llamada antes de que complete el proceso para la atención	Por cada caso detectado (llamada)	5 x K
	No derivar o comunicar oportunamente al supervisor los requerimientos del usuario considerando las emergencias de riesgo	Por cada caso detectado	5 x K
	Tener al mes un promedio diario de llamadas no atendidas por falta de operadores superior a las 70 llamadas	Por cada caso detectado (llamada)	10 x K

¹³⁷ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 38): consulta del participante KOBANZAS S.A.C.

¹³⁸ De acuerdo a la Absolución de Consultas y Observaciones: (N° orden 39): consulta del participante KOBANZAS S.A.C.

	Registrar consultas o solicitudes pendientes que no ameriten ser registradas	Por cada caso detectado	5 x K
3. INFORMACIÓN			
3.1	En caso de comprobarse que EL CONTRATISTA, a través de su personal, ha revelado a terceros o ha dispuesto de cualquier información confidencial (de modo verbal o escrito), o ha realizado un mal uso de la información a la que tiene acceso, por actividades no comprendidas en el presente servicio. La penalidad se aplicará por cada ocurrencia. Se considerará confidencial, a aquella información comercial u operativa relacionada a la facturación, catastro, consumos y atenciones en general, la misma que sólo deberá ser entregada al cliente que hace uso del predio correspondiente al suministro en cuestión. Asimismo, se debe entender por mal uso de la información, a aquella referida a entregar a terceros documentación física o electrónica, de carácter interno.	Por cada caso detectado	20 x K
3.2	Por haberse comprobado que se ha brindado información errónea, mala orientación al cliente o registro erróneo de solicitudes del cliente. La penalidad será por cada llamada u ocurrencia detectada.	Por cada caso detectado	4 x K
4. ACTOS INDEBIDOS			
4.1	Por el uso indebido de los accesos y usuarios asignados al personal de EL CONTRATISTA; o, por no reportar una baja de personal y seguir usando usuario, claves y accesos, la penalidad será por caso detectado.	Por cada caso detectado	6 x K
4.2	Por uso del ambiente asignado al Centro de Operaciones de SEDALIB S.A. para actividades en beneficio de terceros y/o ajenas al servicio. La penalidad será por cada caso detectado.	Por cada caso detectado	20 x K

4.3	Por el uso indebido de las posiciones asignadas al servicio de SEDALIB S.A. (se refiere a las posiciones o puestos de atención solicitados en las presentes bases). Entiéndase como uso indebido al comprobarse que las posiciones contratadas no han sido implementadas en el horario requerido por SEDALIB S.A. (Los puestos de atención son los que aprueba SEDALIB S.A. en las presentes Bases, Adendas Suscritas o Comunicaciones formales). La penalidad será por cada caso detectado.	Por cada caso detectado	10 x K
5. INCUMPLIMIENTO			
5.1	1. Por no cumplir con la instalación, implementación del servicio, así como con las capacitaciones al personal asignado para la ejecución del Servicio, y todo en cuanto ha sido mencionado en el presente documento (líneas y redes de comunicación activas y disponibles; sistemas, equipos, software, licencias y aplicativos instalados), dentro del plazo contemplado en la Fase de Implementación.	Por cada día de incumplimiento.	10 x K
	2. Por no presentar dentro del plazo de quince (15) días calendario de firmado el Contrato la plataforma a implementar, la misma que deberá de ser de orden mundial, acreditada por una empresa internacional consultora y de investigación de las tecnologías de la información. La penalidad será por cada día de incumplimiento.	Por cada día de incumplimiento.	10 x K
	3. Por brindar una atención deficiente e inadecuada a los clientes de SEDALIB S.A. sin cumplir con los manuales y/o procedimientos establecidos por SEDALIB S.A. La penalidad será por cada caso.	Por cada caso detectado	6 x K
	4. Por no realizar los mantenimientos operativos que sean necesarios de toda la plataforma instalada e implementada en todos los puntos necesarios para la ejecución integral del servicio. Del mismo modo, se penalizará por no realizar los mantenimientos preventivos a la Plataforma según lo señalado en el Plan de	Por cada caso detectado	6 x K

	Mantenimiento a ser realizado mínimo dos (02) veces al año.		
	5. Por no contar con las licencias necesarias para la ejecución del servicio.	Por cada caso detectado	6 x K
	6. Por incumplir con los requerimientos de la Plataforma, que han sido señalados en Plataforma del Contact Center del presente documento.	Por cada caso detectado	6 x K
	7. Por no cumplir con entregar los Reportes e informes dentro de los plazos establecidos en el presente documento. Lo que incluirá la falta de entrega de información que le sea solicitada por SEDALIB S.A.	Por cada caso detectado	6 x K
	8. Por no cumplir con evaluar ni capacitar al personal asignado para el Servicio según lo señalado en el presente documento. La penalidad será diaria hasta que se complete la capacitación	La penalidad será diaria hasta que se complete la capacitación	6 x K
	9. Por no cumplir con brindar a los clientes una información idónea, veraz, y acorde con la que le ha sido puesta a disposición por SEDALIB S.A.	Por cada caso detectado	6 x K
	11. Por no cumplir con lo señalado en la Fase de transferencia y rehusarse a transferir y/o entregar al siguiente proveedor: las Bases de datos y aplicativos, planes y manuales, y otros, Incluye no cumplir con brindar las capacitaciones necesarias al personal del siguiente proveedor.	Por ocurrencia	40 x K
	12. Por no contar con las herramientas y equipos, así como los insumos y suministros establecidos, que permitan la ejecución del servicio.	Por cada caso detectado	6 x K

	13. Por no cumplir con entregar el Plan de trabajo al inicio de la Fase de Implementación del Servicio.	Por cada ocurrencia detectada.	6 x K
	14. Por el incumplimiento de los procedimientos y manuales establecidos por SEDALIB S.A, así como la Guía de Evaluación establecida en el ANEXO N°01. La penalidad será por cada caso.	Por cada caso detectado.	4 x K
	15. Por falsear documentación o información en el servicio que se presta.	Por cada caso detectado.	10 x K
	16. No registrar correctamente el petitorio del cliente, generando, falta de derivación inmediata y atención en los plazos.	Por cada caso detectado.	5 x K

6. TRABAJADORES

6.1	1. Por no contar con el personal mínimo requerido, ni con el personal adicional necesario para la correcta ejecución del servicio. Incluye contratar trabajadores que no reúnan el perfil solicitado en las Bases y el presente documento.	Por cada caso de personal detectado	6 x K
	2. Por incumplir con la cantidad de horas que deberá trabajar el personal asignado para ejecutar el Servicio, o no pagar o no compensar las horas extras correspondientes; incumpliendo con lo establecido en la Ley laboral vigente	Por cada caso de personal detectado	6 x K
	3. Por no tener en planilla al personal asignado al presente servicio.	Por cada caso de personal detectado	6 x K
	4. Por no adoptar acciones correctivas requeridas por SEDALIB S.A. debidamente sustentadas.	Por cada caso medida correctiva no adoptada	10 x K

	5. Por no contar y/o no cumplir con el pago de la Póliza de Seguro contra accidentes, con cobertura de salud por accidentes e indemnización por incapacidad, o que ésta no se encuentre activa	Por cada caso detectado.	6 x K
	6. Por incumplir el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo que incluye no realizar los exámenes de aptitud médica.	Por cada caso detectado.	20 x K
	7. Por tener personal no calificado para la ejecución del servicio, incumpliendo el Plan de Reclutamiento, de Desarrollo de los asesores de servicios, y Plan de Evaluación de Desempeño.	Por cada caso de personal detectado.	10 x K
	8. Por no cambiar al personal según requerimiento de SEDALIB S.A.	Por cada caso de personal detectado.	10 x K
	9. Por no cumplir con informar a SEDALIB S.A. los cambios de personal según lo señalado en el TDR.	Por cada caso de personal detectado.	6 x K
	10. Cuando se compruebe la existencia de irregularidades (Incumplimiento de pago y/o pago incompleto) en el pago de haberes y/o beneficios sociales de los trabajadores, así como por no cumplir con el pago de la remuneración mínima y/u horas adicionales establecidas en el presente documento.	Por cada caso de personal detectado.	6 x K
7. ROTACION DE PERSONAL			
7.1.	2. Por superar el índice de rotación de personal establecido en las presentes bases, la penalidad será por vez que se supere el ratio.	por cada vez que se supere el ratio	8 x K
8. Normatividad Ambiental			
8.1.	2. Por incumplir con la normatividad ambiental aplicable a la ejecución del servicio	Por cada caso detectado.	20 x K

Donde:

UIT: Unidad Impositiva Tributaria, vigente al momento de cometida la falta o infracción.

K : 5% de la UIT (Unidad Impositiva Tributaria)

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

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.

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.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹³⁹

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: [.....]

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹⁴⁰.

¹³⁹ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

¹⁴⁰ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.**

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁴¹		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹⁴²

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda

Importante

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

Importante

Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:

¹⁴¹ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

¹⁴² Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 1
DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.
 Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁴³		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado 2					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁴⁴		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado ...					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁴⁵		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.

¹⁴³ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁴⁴ Ibídem.

¹⁴⁵ Ibídem.

6. Notificación de la orden de servicios¹⁴⁶

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del representante
común del consorcio**

Importante

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

¹⁴⁶ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

**DECLARACIÓN JURADA
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

Importante

En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR OBJETO DE LA CONVOCATORIA], de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda**

Importante

Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

ANEXO N° 5**PROMESA DE CONSORCIO****(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.**

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]
147

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]
148

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%¹⁴⁹

¹⁴⁷ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹⁴⁸ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹⁴⁹ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Consortiado 1
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

.....
Consortiado 2
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

Importante

De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.

ANEXO N° 6
PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

Importante

- El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ¹⁵⁰	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ¹⁵¹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ¹⁵² DE:	MONEDA	IMPORTE ¹⁵³	TIPO DE CAMBIO VENTA ¹⁵⁴	MONTO FACTURADO ACUMULADO ¹⁵⁵
1										
2										
3										

¹⁵⁰ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

¹⁵¹ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

¹⁵² Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

¹⁵³ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

¹⁵⁴ El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

¹⁵⁵ Consignar en la moneda establecida en las bases.

BASES INTEGRADAS CP N° 005-2023-SEDALIB S.A.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ¹⁵⁰	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ¹⁵¹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ¹⁵² DE:	MONEDA	IMPORTE ¹⁵³	TIPO DE CAMBIO VENTA ¹⁵⁴	MONTO FACTURADO ACUMULADO ¹⁵⁵
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

ANEXO N° 9

**DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.

También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.

ANEXO N° 12

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE
COMUNICACIÓN**

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-SEDALIB S.A.
Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según
corresponda**

Importante

La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.