

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Dentro de los entregables refieren a Póliza de Seguros Contra todo Riesgo, en tal sentido indicar el importe de suma asegurada que solicitan así como, confirmar factibilidad de compartir una constancia de ésta Póliza por un periodo más amplio/anual que es como contratamos este seguro. Las constancias serán renovadas durante la vigencia del contrato.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 16 Literal: - Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La contratista debe contar con la Póliza de Seguros Contra todo Riesgo por un monto calculado por su aseguradora, que garantice la propiedad e intereses de las empresas contratantes en relación a la infraestructura y fuente de información que corresponde al servicio que presta. Asimismo, debe mantenerse vigente durante todo el periodo que exige el Contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Anexo 3 RESUMEN ESTADISTICO DE ATENCIÓN

Es necesario disponer de TMO por tipo de transacción (voz y digital) Según detalle informado en el anexo 4.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo 3 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Se ha procedido a disgregar por tipo de transacción el TMO indicado en el Anexo N° 3, para mejor análisis del POSTOR en la elaboración de sus costos unitarios. Respecto a lo indicado en la consulta sobre el Anexo 4, no es correspondiente, debido a que es el cuadro del metrado para el periodo de 3 años planteado; siendo el Anexo 3 el que corresponde al detalle de la consulta.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Anexo 2: "Llamadas perdidas> 10 llamadas x dia"

Esta penalidad se contradice con El objetivo de NA es de 95%, de existir penalidad debe ser en % sobre llamadas y no en valor absoluto

Acápite de las bases : **Sección:** Anexos **Numeral:** - **Literal:** Anexo 2 **Página:** 1

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

Anexo 2: "Llamadas perdidas> 10 llamadas x dia"

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Según el Anexo 1 de esta Base, la aplicación de penalidad correspondería a:
i. Por Calidad de Atención, ii. Por Nivel de Servicio y iii. Por Nivel de Atención, serán aplicadas cuando el indicador mensual obtenido sea inferior a 95%, 90% y 90%. respectivamente, al ser estos valores inferiores al objetivo de contrato. Asimismo, para la aplicación de la llamada perdida, esta obedece a la mejora en el proceso y tomando en consideración la correcta gestión de abandono y situaciones de contingencia.
SE ACOGE PARCIALMENTE: En el Anexo 2, se indica penalidad para las llamadas Perdidas (> 10 llamadas x día); con el fin de dar holgura y no perjudicar alguna situación no prevista por parte del contratista, se ha considerado ampliar la valla en 40 llamadas x día que además dentro de este valor no se considera las llamadas devueltas por el Contac center.

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

Se adjunta ANEXO N° 02 modificado
OTRAS PENALIDADES PARA EL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER
Debe decir: Llamadas Perdidas (> 40 llamadas x día);no considera las llamadas con gestión de abandono realizado.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Anexo 2 "Tener al mes un promedio diario de llamadas no atendidas por falta de operadores superior a 3% de las llamadas efectuadas por los usuarios"

Esta penalidad se contradice con El objetivo de NA es de 95% y es redundante con llamafas perdidas. Confirmar penlidad y si se duplica el caso

Acápite de las bases : **Sección:** Anexos **Numeral:** - **Literal:** Anexo 2 **Página:** 1

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

Anexo 2 "Tener al mes un promedio diario de llamadas no atendidas por falta de operadores superior a

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La aplicación de penalidad por Calidad de Atención, Nivel de Servicio y Nivel de Atención son aplicadas cuando el indicador mensual obtenido es inferior a 95%, 90% y 90% respectivamente al ser estos valores inferiores al objetivo de contrato.

Asimismo, la presente penalidad es aplicada, luego que GRUPO DISTRILUZ comunique mediante documentado a LA CONTRATISTA, la necesidad de evaluar el incremento de personal dado la performance de llamadas no atendidas al no contar con operadores suficientes.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

En el anexo 5 se muestra flujo/proceso de IVR, favor detallar el flujo proceso de atención del BOT y flujo de proceso atención asesor considerando Derivaciones

Acápite de las bases : Sección: Anexos **Numeral:** 0 **Literal:** Anexo 5 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Se adjunta el proceso del BOT a manera referencial, pudiendo ser mejorado con la experiencia del postor ganador.

Asimismo se incluirá en el numeral 24 de los TDR el Anexo N° 7: PROCESO BOT

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

Se adjunta ANEXO N° 7 Flujo de Atención Boot

En el numeralen 24 de los TDR el Anexo N° 7: PROCESO BOT

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Cuadro n.º 3 Niveles de Servicio Requeridos de Bases Administrativas

Se detalle SLA's objetivos , favor indicar penalidades asociadas a cada SLA de existir.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 0 Literal: Cuadro nº3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El numeral 6.2.2. Acuerdos de Niveles de Servicio en el cuadro n.º 3 muestra los niveles de servicio requerido, siendo el incumplimiento de estos penalizado con el importe de una (01) UIT conforme se precisa en el Anexo n.º 2 específicamente en ¿CUADRO DE PENALIDADES CALIDAD DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER¿

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Una vez adjudicado el proveedor, dentro del contrato se manejara un tope de penalidades?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La penalidad por mora y las otras penalidades, 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, de conformidad con lo señalado en el art 161.2 del RLCE.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

En la RFP recibida, no se menciona incremento de tarifa por RMV ¿Este aspecto será considerado en la evaluación de las propuestas?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA:

No se considera como parte de la evaluación de la propuesta.

Sin perjuicio de lo indicado, para el perfeccionamiento del Contrato, entiendase como Postor Ganador, deberá presentar su estructura de costos unitarios en detalle segun Anexo Nro. 08.

Por lo indicado, se incorpora en las Bases del procedimiento en el Numeral 2.3, el literal "m) Detalle de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1", según modelo adjunto en Anexo Nro. 08; esto permitirá en su oportunidad de darse el caso, el Contratista podrá gestionar dicho reajuste en funcion al mismo formato presentado en el perfeccionamiento del Contrato.

Asimismo se incluirá en el numeral 24 de los TDR el Anexo N° 8: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

En el numeral 2.3 de las bases, se incluirá lo siguiente:

m) Detalle de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1", según modelo adjunto en Anexo Nro. 08"

En el numeral 24 de los TDR se incluirá el Anexo Nro. 08: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1

Asimismo se adjunta Anexo Nro. 08: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

"Nuestra política en cuanto a exclusividad de espacios está referida a plataformas de atención. Espacios como aulas, zona lockers, salas de descanso, servicios higiénicos y alimentación están compartidas. ¿Es esta una política aceptable?"

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: De acuerdo a lo mencionado por el participante, la política de exclusividad señalada está acorde con lo referido al presente termino de referencia en virtud que esta exclusividad se refiere a la plataforma de atención.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Desean contar con casilleros o lockers para uso de personal del servicio?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Dentro de los presentes Términos de Referencia no se ha considerado espacios a exclusividad para casilleros o lockers.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

En nuestras instalaciones, solo hay controles de acceso para áreas de ingreso general, zonas restringidas y plataformas (biométricos, molinetes), no así a otros espacios no destinados a área de trabajo. Entendemos que no se requiere control de acceso para espacios adicionales

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que el control de acceso a implementar debe ser para las zonas de trabajo destinadas para el presente servicio, así como a las áreas de trabajo de importancia como el Centro de Procesamiento de Datos (CPD), Servidores. No es requerido para espacios adicionales.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Cuál es el aforo esperado para las salas de reunión y aulas de formación?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto, La Contratista deberá considerar los aspectos normativos para el desarrollo de las actividades que programen.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El local exclusivo de operación que se solicita puede estar en un mismo predio aunque con acceso diferenciado?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que el local donde implementará el presente servicio deberá estar ubicado en Piura, Chiclayo, Trujillo, Huancayo o Lima, pudiendo estar compartida en sedes ubicadas en las zonas señaladas.

Asimismo, para el caso puntual en consulta, el local SI puede estar en un mismo predio con accesos diferenciados.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Los espacios diferenciados para los operadores asignados a ENSA, ENOSA, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO. Deben ser exclusivos, con un encerramiento a cada uno o pueden estar en una misma plataforma pero diferentes posiciones?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que el espacio asignado al presente servicio para las empresas ENSA, ENOSA, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO puede ser en una misma plataforma con las posiciones diferenciadas, considerando la acústica de las conversaciones.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El proceso de adjudicación del servicio incluye una validación técnica de las instalaciones antes de la adjudicación del servicio?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La validación técnica no ha sido considerada PREVIA LA ADJUDICACION DE SERVICIO, sin embargo posterior a la suscripción del contrato en la Etapa de Implementación, se validará técnicamente el cumplimiento de la propuesta.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Desean un sistema de videovigilancia incluye las áreas de plataformas de operación, salas de servidores, salas de ups, aulas de formación, zonas de entretenimiento, zona de grabaciones de videovigilancia. con tiempo de almacenamiento de grabación de 30 días

¿Es esta una política aceptable?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: -

Literal: -

Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El monitoreo debe incluir cámaras 360° IP que cubran toda el área de trabajo de los asesores de servicios (PLATAFORMA DE OPERACION); la funcionalidad de las cámaras de video es la de observar el comportamiento de los asesores 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 asesores de servicios.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Hay especificaciones técnicas sobre mobiliario y equipos (Estaciones de trabajo, sillas, headphones, entre otras.)?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: En el numeral 8.6 Equipos, Muebles y Materiales indica algunas consideraciones generales ; donde el Contratista deberá prever las especificaciones que se adecuen a las normas y el ambiente a utilizar.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Requeriran algún tipo de espacios destinados a lideres de la operación?(fuera del espacio de trabajo de los operarios)

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

Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La Contratista debe asegurar que toda persona que este vinculado al servicio cuente con un espacio en el cual pueda desarrollar sus actividades.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Qué especificaciones técnicas se tienen respecto a lumen de iluminación?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme a lo señalada en la DGE 017-AI-1/1982 , en el numeral n.º 7 Iluminación Recomendada para Interiores en General , con lo cual el Postor basado en la edad promedio de los trabajadores, Tipo de Recinto podrá obtener el valor adecuado de acuerdo a los factores precedentes.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Que especificaciones técnicas existen para equipos de ventilación o aire acondicionado tanto en plataformas como en espacios adicionales (Salas de reunión, aulas de formación, etc.?)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: No se ha considerado dentro de las especificaciones características de ventilación o aire acondicionado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Que especificaciones técnicas existen para la conexión eléctrica de las estaciones de trabajo y periféricos?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme lo señala el Código Nacional de Electricidad- UTILIZACION , Su sección 430 Interconexión de fuentes de producción (Red de distribución - Grupo Electrónico), el postor deberá cumplir con lo señalado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Para el acceso a biométricos, molinetes se gestiona a través de huella digital ¿Es esta una política aceptable?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La seguridad y control de accesos, será implementado por La Contratista, la misma que debe asegurar la integridad de la información y de su personal.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Contamos con un sistema de registro de visitas, con lo cual podemos brindar un registro de las visitas a las instalaciones ¿Ella es aceptable?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que el sistema de registro de visitas no debe impedir el ingreso del personal de las empresas ENOSA, ENSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO para las visitas que considere las empresas, pudiendo ser visitas inopinadas e imprevistas.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Dentro de los entregables refieren a Póliza de Seguros Contra todo Riesgo, en tal sentido indicar el importe de suma asegurada que solicitan así como, confirmar factibilidad de compartir una constancia de ésta Póliza por un periodo más amplio/anual que es como contratamos este seguro. Las constancias serán renovadas durante la vigencia del contrato.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La contratista debe contar con la Póliza de Seguros Contra todo Riesgo por un monto calculado por su aseguradora, que garantice la propiedad e intereses de las empresas contratantes en relación a la infraestructura y fuente de información que corresponde al servicio que presta. Asimismo debe mantenerse vigente durante todo el periodo que exige el Contrato.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

En materia de tratamiento de datos personales, ATENTO es el Encargado (Processor) y el Cliente es el Responsable (Controller). ATENTO no podrá aceptar la transferencia de responsabilidades propias del cliente según la normatividad de datos personales aplicable.

¿Así será estipulado en el contrato?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: En las Bases Administrativas en el numeral 8.3 Infraestructura tecnológica del Centro de Contactos, en su literal 8.3.5 Seguridad, precisa que el tratamiento de datos personales constituye un procedimiento por el cual los datos personales son objeto de transferencia, conservación, difusión y otras actividades que impliquen su utilización, por lo que requieren indiscutiblemente la aplicación de medidas de seguridad, con el fin de evitar todo tipo de situaciones de mal uso de la misma; que además debe dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales que corresponda.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

ATENTO debería poder hacer transferencias internacionales de datos personales cumpliendo las salvaguardas eventualmente exigidas por la legislación aplicable, y estableciendo que, cuando el cliente solicite, ATENTO le presentará el listado de las correspondientes transferencias internacionales realizadas.

¿El contrato permitirá que ATENTO puede realizar la transferencia internacional de datos personales cumpliendo las salvaguardas normativas que resulten aplicables?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: De acuerdo, al numeral N° 11 CONFIDENCIALIDAD de los términos de referencia, LA CONTRATISTA se compromete y suscribe el acuerdo de CONFIDENCIALIDAD con la información generada en la ejecución del presente servicio, como es los DATOS PERSONALES de nuestras clientes.

En este sentido el presente servicio no permite realizar ningún tipo de trasferencia de datos personales, sea a nivel nacional o internacional.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Cada parte conservará durante toda la vigencia del contrato y tras su finalización su correspondiente propiedad intelectual, y solo deberá permitir su uso para el objeto y durante la vigencia del contrato. Ninguna de las partes transferirá ningún tipo de derechos de propiedad intelectual ni de sus proveedores o terceros, salvo pacto en contrario. ¿así será estipulado en el contrato?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La protección de la propiedad intelectual otorga al autor, creador o inventor los siguientes derechos: Su reconocimiento como titulares de la creación. A realizar todas las acciones necesarias para impedir que terceros exploten su creación sin su consentimiento, debiendo estar estos inscritos en el INDECOPI.

En estas circunstancias las mejoras en los procesos establecidos y/o implementados durante la ejecución del presente servicio serán considerados como desarrollo mutuo o conjunto de LA CONTRATISTA y GRUPO DISTRILUZ, por tanto de libre acceso y disposición para ambas partes.

En ese sentido, cabe indicar que las Bases de este concurso forman parte del Contrato.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

El contrato estipulará que ATENTO deberá asumir multas o sanciones que entes reguladores impongan al Cliente, siempre que las actividades hayan sido ejecutadas por ATENTO. o que los hechos generadores de las infracciones sean imputables a ATENTO. ¿Así será estipulado en el contrato?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo 2 Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme a lo precisado en el numeral 18 Penalidades, adicional a las penalidades que pudieran aplicar la empresa por MORA u OTROS MOTIVOS, en caso estas acciones generen incumplimiento y/o infracciones a los procedimientos de fiscalización regulatorios, las multas producto de las mismas serán trasladados a EL CONTRATISTA. En ese sentido, cabe indicar que las Bases de este concurso forman parte del Contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Se establecerá en el contrato un tope a la aplicación de cualquier tipo de penalidad- sea por tipo de servicio, por línea de negocio, etc.? ¿En el contrato se garantizará la no aplicación de penalidades sobre penalidades?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo 2 Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La penalidad por mora y las otras penalidades, 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, de conformidad con lo señalado en el art 161.2 del RLCE.

Cabe precisar que la aplicación de una penalidad no exime a LA CONTRATISTA del traslado de multas aplicadas por los Organismo Reguladores y su respectivo pago.

En este sentido, se debe precisar que las Bases forma parte integrante del contrato, así como los anexos de penalidades.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Los ""Service Level Agreement"" (SLA) serán establecidos en el contrato utilizando criterios objetivos y claramente medibles, por criticidad, etc.?

¿El contrato exigirá que ATENTO asuma multas por errores u omisiones por temas de servicio diferentes a los estipulados en los SLA? ¿cuáles serían dichos supuestos?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo 2 Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: En el Numeral 6.2.2 de las Bases Administrativas se establece dichos niveles según sea el caso de forma periódica (mensual, semestral).

El Contratista asumirá las multas que correspondan siempre y cuando afecten a lo estipulado en las Bases del procedimiento de selección o determine perjuicio al cliente objetivo.

En ese sentido, cabe indicar que las Bases de este concurso forman parte del Contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Se debería contemplar en el contrato que ATENTO pueda realizar factoring, ceder facturas, etc. sin previa aprobacion del cliente. ¿así sería estipulado en el contrato?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme se estipula en la normatividad vigente, LA CONTRATISTA tiene derecho a realizar factoring, ceder facturas sin previa autorización de LA EMPRESA, precisando que los plazos de pago son señalados en el contrato, los cuales inician a partir del otorgamiento de la Conformidad de Servicio (Acta de Conformidad).

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Se debería incluir el reajuste automático y anual de precios por variación de la inflación (IPC = Índice de Precios al Consumidor).

¿Así será estipulado en el contrato?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: No se contempla ningún reajuste por efecto de la variación de la Inflación.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

En caso el cliente exija que ATENTO ponga a su disposición espacios de trabajo u otros equipos que no estén incluidos en el precio, ¿El contrato permitirá la renegociación del precio.?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: LA CONTRATISTA deberá dimensionar sus recursos para el periodo del contrato, por lo cual no habrá ninguna renegociación del precio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Si durante la vigencia del contrato surge alguna normativa de cualquier índole, como por ejemplo laboral, que tenga impacto en el precio, se deberá pactar el respectivo traslado del correspondiente impacto al cliente de forma automática. ¿Así será estipulado en el contrato?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: El requerimiento para insertar clausula de actualización de precios en razón que, para el presente servicio, tienen una gran incidencia en el costo de mano de obra del personal, así como el alquiler o compra de equipamiento de computo, celular, arrendamiento de líneas de telefonía e internet, así como licenciamiento de software, necesarios para ejecutar este servicio.

Basándonos en el metrado de servicios a ejecutar, EL CONTRATISTA determina la cantidad de personal y equipamiento necesario. Para iniciar sus operaciones, EL CONTRATISTA contrata personal y equipamiento necesario, por el periodo total de duración del contrato de servicio. Si bien el pago de la Entidad hacia EL CONTRATISTA se realiza a costos unitarios, el contratista no realiza el pago a su personal bajo el sistema de costos unitarios, sino que se basa en los costos mensuales de su personal y equipamiento.

Por ello, consideramos que un reajuste de precios bajo el sistema, por incremento de la remuneración mínima vital, no tiene un impacto significativo en los costos unitarios de EL CONTRATISTA, ya que gran porcentaje de sus costos están definidos para la totalidad de la duración del contrato. LA CONTRATISTA no reajusta el sueldo de su personal, y los costos de alquiler de equipamiento en base a la variación de índices de precios al consumidor, ya que estos ya fueron definidos para el inicio de sus actividades hasta el término de los mismos.

Sin perjuicio de lo indicado, para el incremento de la Remuneración Mínima Vital en el perfeccionamiento del Contrato, deberá presentar su estructura de costos unitarios en detalle segun Anexo 8.

Por lo indicado, se incorpora en las Bases en el Numeral 2.3, el ítem "m) Detalle de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1", según modelo adjunto en ANEXO 8; esto permitirá en su oportunidad de darse el caso, el Contratista podrá gestionar dicho reajuste en función al mismo formato presentado en el perfeccionamiento del Contrato.

Asimismo se incluirá en el numeral 24 de los TDR el Anexo N° 8: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1, según modelo adjunto en ANEXO 8

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

En el numeral 2.3 de las bases, se incluirá lo siguiente:

m) Detalle de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1", según modelo adjunto en Anexo Nro. 08"

En el numeral 24 de los TDR se incluirá el Anexo Nro. 08: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1

Asimismo se adjunta Anexo Nro. 08: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Se establecerá que el cliente deberá asumir todos los impuestos aplicables por la prestación del servicio, considerando la normatividad aplicable del país involucrado?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La propuesta económica remitida por el postor debe considerar los impuestos de Ley (acorde a la regulación de Perú) 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 peruana, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El contrato contemplará un criterio de "previo acuerdo de partes" a efectos de facultar eventualmente al cliente el realizar la retención de pagos y/o compensación de facturas/penalidades, etc.)?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: No se dará ningún acuerdo de partes, según el evento relacionado a las penalidades, un representante del área usuaria levantará un acta indicando la falta cometida que servirá de sustento para la aplicación de la penalidad y/o comunicación escrita, según se indica en el Anexo 2 de las Bases Administrativas.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿En el contrato se garantizará el pago de los servicios contratados a ATENTO respetando el mínimo que sea establecido por acuerdo entre las partes?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El metrado, ofertado en el presente concurso ha sido elaborado basado en el expectativas de mercado y siendo su ejecución de acuerdo al requerimiento de mercado, en estas circunstancias, el GRUPO DISTRILUZ (empresas ENSA, ENOSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO), garantizan el pago de los servicios ejecutados resultantes de la ejecución del presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Se establecerá interés por mora a cargo del cliente por demora en pago de facturas de ATENTO?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: En virtud de una eventual demora en el pago del GRUPO DISTRILUZ (empresas ENSA, ENOSA, HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO), corresponde a LA CONTRATISTA evaluar la exigencia de un eventual pago de intereses conforme a la Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El contrato establecerá un limite cuantitativo a la responsabilidad u obligación de indemnización de ATENTO por daños y/o perjuicios que le sean imputables de forma fehaciente?

¿El contrato excluirá a ambas partes contratantes de la responsabilidad derivada de daños indirectos/lucro cesante por cualquier concepto que se derive del contrato, que se ocasione a la otra parte?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: -

Literal: -

Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: el contrato a suscribirse con el postor ganador será conforme a lo señalado en la proforma de contrato incluida en las bases del procedimiento, no se ha previsto incluir mas clausulas a las ya contenidas en las bases del procedimiento, cabe señalar que el 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.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Respecto a los Seguros, ¿Qué porcentajes y/o coberturas de seguros serán requeridos por el Cliente?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La contratista debe contar con la Póliza de Seguros correspondiente por un monto calculado por la aseguradora, que garantice la propiedad e intereses de las empresas contratantes.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿En caso de requerirse certificaciones adicionales a ATENTO, ¿se validará comercialmente de forma previa el costo beneficio correspondiente?

Eventualmente, ¿cuáles certificaciones adicionales podrían ser requeridas a ATENTO? - Favor, detallar.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Solamente se exigirá las certificaciones que se indican en las Bases del procedimiento de corresponder.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El contrato contemplará la terminación anticipada sin aviso previo en favor de cualquiera de las partes, en el supuesto hipotético que la contraparte sea condenada o se tenga sospecha que ha incurrido en situaciones que impliquen temas delictivos tales como: anticorrupción, cohecho, financiación al terrorismo, lavado de activos, etc. ?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: el contrato a suscribirse con el postor ganador será conforme a lo señalado en la proforma de contrato incluida en las bases del procedimiento en la cual se encuentra contempladas las clausulas de anticorrupción, resolución de contratos y causal de resolución de contrato (LEY 31564), no se ha previsto incluir mas clausulas a las ya contenidas en las bases del procedimiento, cabe señalar que el 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.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Se puede establecer una cláusula que contemple la facultad de terminación anticipada del contrato de forma bilateral por cualquiera de las partes, con un pre aviso de 90 días como mínimo?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: Se considera la CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS de las Bases Administrativas para tratar cualquier tipo de controversias o arbitraje.

Por lo indicado, no se establecerá ninguna clausula adicional distinta a lo ya establecido.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

En caso que sólo el cliente tenga la facultad de terminación anticipada del contrato (unilateral), ¿se puede incluir que el cliente pague a ATENTO el valor que eventualmente deba pagar a terceros para la prestación de servicios al Cliente - a título de penalización por la terminación anticipada?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: Se considera la CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS de las Bases Administrativas para tratar cualquier tipo de controversias o arbitraje.

Por lo indicado, no se establecerá ninguna clausula adicional distinta a lo ya establecido.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Se debe pactar la libertad de ambas partes (o de sus respectivas filiales, de ser el caso) para realizar la cesión de todo o parte del contrato, y de los derechos derivados del mismo a un tercero.

¿Ello así sería estipulado en el contrato?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Según lo establecido en el numeral 23 del Capítulo III de las bases del procedimiento, no está permitido la subcontratación total o parcial del servicio.

Cabe señalar que el contrato a suscribirse con el postor ganador será conforme a lo señalado en la proforma de contrato incluida en las bases del procedimiento, no se ha previsto incluir mas clausulas a las ya contenidas en las bases del procedimiento, cabe señalar que el 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.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Se puede establecer que ATENTO pueda ceder el contrato a cualquiera de las empresas del mismo grupo sin solicitar consentimiento previo del cliente?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Según lo establecido en el numeral 23 del Capítulo III de las bases del procedimiento, no está permitido la subcontratación total o parcial del servicio.

Cabe señalar que el contrato a suscribirse con el postor ganador será conforme a lo señalado en la proforma de contrato incluida en las bases del procedimiento, no se ha previsto incluir mas clausulas a las ya contenidas en las bases del procedimiento, cabe señalar que el 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.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

ATENTO debería poder contratar terceros que puedan tener alguna relación con la prestación del servicio, y por tanto con los datos personales (por ejemplo proveedores de tecnología, telefonía, mantenimiento, soporte, infraestructura, etc.), cumpliendo las salvaguardas eventualmente exigidas por la legislación aplicable y las condiciones del contrato principal.

Considerando lo antes indicado, ¿El contrato permitirá que ATENTO pueda contratar a terceros que puedan tener alguna relación con la prestación del servicio?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Según lo establecido en el numeral 23 del Capítulo III de las bases del procedimiento, no está permitido la subcontratación total o parcial del servicio.

Cabe señalar que el contrato a suscribirse con el postor ganador será conforme a lo señalado en la proforma de contrato incluida en las bases del procedimiento, no se ha previsto incluir mas clausulas a las ya contenidas en las bases del procedimiento, cabe señalar que el 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.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Se configura una desnaturalización de la tercerización de servicios cuando algún cliente ejerce injerencia laboral y, por ejemplo, exige el cambio de empleados de ATENTO de forma injustificada, o el cliente se reserva el derecho de reclutar o de realizar entrevistas a candidatos/trabajadores de ATENTO.

Lo antes indicado (injerencia laboral del Cliente) ¿no será realizado por el Cliente ni estará permitido en el contrato?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: En el desarrollo del numeral 7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio), precisa el perfil y competencias del Personal Clave y personal No Clave, siendo que las empresas del Grupo DISTRILUZ, encargadas de verificar el cumplimiento del mismo, y en caso de algún incumplimiento al perfil, comunicar a LA CONTRATISTA para las acciones pertinentes del caso.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El contrato establecerá de forma expresa que ante supuestos de fuerza mayor y/o caso fortuito ATENTO no asumirá penalidades ni indemnización alguna a favor del Cliente?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El contrato a suscribirse con el postor ganador será conforme a lo señalado en la proforma de contrato incluida en las bases del procedimiento, no se ha previsto en esta etapa incluir mas clausulas a las ya contenidas en las bases del procedimiento, cabe señalar que el 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.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El contrato establecerá un procedimiento interno de resolución de conflictos o controversias a efectos que las partes contratantes realicen sus mejores esfuerzos para resolverlos, antes de iniciar alguna acción legal o judicial?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Según lo establece la CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, de la proforma del contrato," ...

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes..."

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El contrato establecerá canales de comunicaciones oficiales para notificar incumplimientos del contrato u otro tipo de contingencias?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Si se establecerán los canales formales de comunicación entre las partes, para todo tipo de actividades, incluidas las notificaciones por incumplimientos, los cuales serán a través de mesa de partes tanto de parte de la empresa contratante como de LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El contrato contemplará la exigencia de un Business Continuity Plan (BCP) o Disaster Recovery Plan (DRP)?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El servicio debe ajustarse a los planes establecidos en las bases, es necesario indicar que LA CONTRATISTA debe de asegurar los niveles de servicio, calidad, etc durante la vigencia del contrato.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El contrato establecerá una ley y/o jurisdicción diferente a la del país de ATENTO que presta el Servicio? Cuál sería?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El servicio se desarrollará en el área de concesión de las empresas dentro del Perú, las normativas legales a cumplir serán las que correspondan.

Cabe señalar que el contrato a suscribirse con el postor ganador será conforme a lo señalado en la proforma de contrato incluida en las bases del procedimiento, no se ha previsto en esta etapa incluir mas clausulas a las ya contenidas en las bases del procedimiento, cabe señalar que el 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.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿En el contrato se establecerá que cada parte contratante es responsable de cumplir con las disposiciones legales, regulatorias, etc. que le sean aplicables en función del objeto social conforme al giro ordinario de sus negocios?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El servicio se desarrollará dentro del cumplimiento del marco legal aplicable al servicio y a las empresas en el país.

El 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.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿El contrato contemplará cláusulas asociadas a cumplimiento de normativas legales o políticas organizacionales (Anticorrupción, Lavado de Activos, Código Ético, No Trabajo Infantil, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, etc?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: En las bases se detalla una serie de cumplimientos normativos, asimismo en el capítulo III, numeral 12 hay una cláusula anticorrupción de manera específica, que contempla el comportamiento ético. Lo detallado en la consulta se encuentra enmarcado en diferentes normativas vigentes en el país, por lo que es obligatorio su cumplimiento.

El 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.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

En un supuesto de cambio de control accionario o cualquier otra figura similar, ¿el contrato establecerá que dicho hecho no implicará la terminación del contrato, bastando pactar que dicha situación tan solo deberá ser informada a la contraparte, sin requerirse la obtención de una autorización previa de ésta?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es conforme lo indicado por el participante. Con solo informar oficialmente, la empresa contratante deberá tomar conocimiento para los fines que correspondan, debiendo la empresa contratista reconfirmada en adelante asumirá las responsabilidades que correspondan frente al contrato.

El contrato a suscribirse con el postor ganador será conforme a lo señalado en la proforma de contrato incluida en las bases del procedimiento, no se ha previsto en esta etapa incluir mas clausulas a las ya contenidas en las bases del procedimiento.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Todo cambio en el contrato deberá ser acordado por las partes siguiendo el procedimiento de cambios (Change Request Management), lo que deberá estar estipulado en una cláusula específica dentro del contrato.

Así será estipulado en el contrato?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: las modificaciones o cambios al contrato, en caso correspondan, se realizaran de conformidad a lo señalado en la Ley de contrataciones del estado y su reglamento.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Existe un % de atención a garantizar en la ativación del plan de contingencia?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El presente termino de referencia a considerado el siguiente indicador:

FC3: Factor calidad 3: Aplicado por "Nivel de Atención" en Operación Normal y Operación Bajo Contingencia alcanzado, el cual pretende ser % de atención a garantizar.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Acceso a herramientas de gestión o monitoreo?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: EL POSTOR GANADOR deberá brindar acceso a los supervisores designados del grupo DISTRILUZ (ENSA, ENOSA, HIDRANDINA y ELECTROCENTRO) para los aplicativos de video gestión, gestión de Call Center, Gestión de Redes Sociales y otras de monitoreo, en virtud que las supervisiones físicas de las empresas se encuentran en ubicaciones geográficas distintas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

El termino LINEAS refiere a canales activos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El termino LINEAS, se refiere a líneas telefónicas, que deben ser los canales activos en función al dimensionamiento de las demandas que se susciten. Ya sea en situaciones normales o de contingencia.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:
Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

El proveedor sebe contratar lineas publicas 0800 ?
Sin embargo en la pagina 23 describen lineas telefonicas.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: El GRUPO DISTRILUZ, cuenta con las líneas 080171001, 080171002, 080171003 y 080171004, las cuales serán trasferidas en cesión de uso al POSTOR GANADOR durante la etapa de implementación del presente servicio, de parte de LA CONTRATISTA saliente quien hará uso del periodo de trasferencia para la realización, concluida esta etapa la nueva CONTRATISTA, encargada de brindar el presente servicio, deberá operar y hacerse responsables de las líneas mencionadas, asumiendo los pagos mensuales que estas irroguen y gastos de trasferencias hasta su correcta implementación.

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

La entrega de documentación esta considerada en la etapa de implementación?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: El postor ganador de la buena pro, deberá hacer entrega de la documentación señalada en los términos de referencia para el perfeccionamiento de contrato (8.3.3 Servidores y equipos, 8.3.4 Bases de Datos, 8.3.5 Seguridad) en los plazos normados por Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorios; a fin de brindar claridad sobre los documentos a presentar para perfeccionar el contrato se realizará una precisión en el numeral 2.3 REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO.

De otro lado durante la etapa de implementación señalada en el numeral 6.2.5 Etapas del Servicio en su numeral a) Etapa de Implementación (Pre Operativa) señala la documentación y plazo para la entrega del mismo, que bajo ningún motivo será superior al plazo de duración de la etapa de implementación.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

2.3 REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO:

...

n) Las características técnicas de los servidores que van a soportar el servicio, debiendo indicar como minimo lo señalado en el numeral "8.3.3 Servidores y equipos" de los TDR.

o) Descripción a detalle del sistema de base de datos implementada y el sistema de almacenamiento de alta redundancia implementada; de conformidad con lo señalado en el numeral "8.3.4 Bases de Datos" de los TDR.

p) 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; de conformidad con lo señalado en el numeral "8.3.5 Seguridad" de los TDR.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Página 43 y 59

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

características técnicas de PCs descritas son diferentes en las páginas 43 y 59

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 43 y

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE:

Al respecto de la revisión de las características mencionadas en las páginas 43 (8.3.3. Servidores y Equipos) y 59 ((8.6 Equipos, Muebles y Materiales) del requerimiento de equipo de cómputo queda establecido para ambos casos de la siguiente manera:

- ¿ Procesador: Core i5 o Ryzen 5, con capacidad de operación en procesamiento como mínimo 2.9 GHZ o superior.
- ¿ RAM: 16GB
- ¿ Espacio en Disco Duro: 500GB en tipo SSD, como mínimo.
- ¿ Sistema operativo: Windows 10 y/o superior (Original, con licencia)
- ¿ Sistema Ofimática: Aplicación de ofimática como mínimo la versión 2019 o superior (Original, con licencia)
- ¿ Sistema de Antivirus/Antimalware (Original, con licencia)
- ¿ Conexión a red
- ¿ Monitor de 17¿

(*) como mínimo 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)

Respecto a numeral "8.3 Infraestructura tecnológica del Centro de Contactos", tenerse en cuenta la documentación que deberá de ser presentada por el postor ganador de la buena pro para el perfeccionamiento de contrato señalada en los numerales "8.3.3 Servidores y equipos", "8.3.4 Bases de Datos", "8.3.5 Seguridad" de los tdr.

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

Motivo de la Integración de bases se modificarán los numerales 8.3.3. Servidores y Equipos y 8.6 Equipos, Muebles y Materiales con el siguiente texto

- ¿ Procesador: Core i5 o Ryzen 5, con capacidad de operación en procesamiento como mínimo 2.9 GHZ o superior.
- ¿ RAM: 16GB
- ¿ Espacio en Disco Duro: 500GB en tipo SSD, como mínimo.
- ¿ Sistema operativo: Windows 10 y/o superior (Original, con licencia)
- ¿ Sistema Ofimática: Aplicación de ofimática como mínimo la versión 2019 o superior (Original, con licencia)
- ¿ Sistema de Antivirus/Antimalware (Original, con licencia)
- ¿ Conexión a red
- ¿ Monitor de 17¿

(*) como mínimo 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)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

En la etapa de implementación es posible activar un elnace deidado VPN a traves de internet para avanzar con el desarrollo e intregación de la Web services

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Si es posible en la etapa de implementación del enlace por alguna herramienta debidamente justificado.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Los numeros locales estan en la titularidad de las empresas??
Se trasladará la titularidad para que asi los proveedores realicen las coordinaciones y asumir los costos?

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

Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: EI GRUPO DISTRILUZ, cuenta con números locales, las cuales serán trasferidas en cesión de uso al POSTOR GANADOR durante la etapa de implementación del presente servicio, de parte de LA CONTRATISTA saliente quien hará uso del periodo de trasferencia para la realización, concluida esta etapa la nueva CONTRATISTA, encargada de brindar el presente servicio, deberá operar y hacerse responsables de las líneas mencionadas, asumiendo los pagos mensuales que estas irroguen y gastos de trasferencias hasta su correcta implementación.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

se contempla 2 WS por empresa de la contratista?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El presente servicio contempla 2 grupos de Web Services; los provistos corporativamente por las empresas del GRUPO DISTRILUZ y los desarrollados por LA CONTRATISTA.
Es de precisar que el Proveedor, proveerá un Web Services para que las empresas del GRUPO DISTRILUZ accedan a información complementaria del servicio que es gestionada por el CCC (grabaciones, estadísticas, entre otros).

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

que tipo de consumo se realiará a traves de WS del proveedor

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El Proveedor por su lado, proveerá a las empresas del GRUPO DISTRILUZ accedan a información complementaria del servicio que es gestionada por el CCC (grabaciones, estadísticas, entre otros).

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

La etapa de PLANIFICACIÓN no esta descrita en las etapas del proyecto.
Esta dentro de la etapa de PLANIFICACION?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto, la etapa de implementación considera el Kick Off del proyecto, conforme se encuentra plasmado en el Termino de referencia que a la letra señala:
En esta etapa se desarrollan una serie de actividades previas al inicio de la ejecución del servicio (Etapa de Operatividad), teniendo como una de las primeras actividades la reunión del Kick Off del servicio en donde LA CONTRATISTA presentará al GRUPO DISTRILUZ el plan de trabajo propuesto para la presente etapa. Dicho plan describirá el alcance y plazos de todas las actividades que serán ejecutadas y que serán requeridas para el inicio de la operación del servicio. En esta etapa también se realizarán las pruebas pertinentes para el ingreso a la operación.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Se debe guardar información histórica?, ¿cuanto tiempo?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme se señala el numeral 6.2.5 Etapas de Servicio en su numeral c) Etapa de Trasferencia, se precisa lo siguiente:

Al respecto la mencionada información de audios, mensajes y comunicaciones relacionadas será almacenada en una plataforma virtual por un periodo mínimo de (01) un año posterior a la culminación del contrato a cargo de LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:
Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Se tiene ratio definido de analista de reporting?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: No existen ratios definidos en relación al analista de reporting.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Existe penalidad por incumplimiento en tiempo de entrega de informes?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 68

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el Anexo n.º 2 CUADRO DE PENALIDADES PARA ASPECTOS GENERALES cuenta con la siguiente penalidad: "No Remitir en el plazo, informes, estadísticos e información complementaria que requiera LAS EMPRESA" el cual asciende a 3% de la U.I.T. por cada caso.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Por favor, confirmar los canales de atención a implementar son:

- Telefonico Lineas Telefonicas
- Correo Electronico
- Messenger Chat (Facebook)
- Twitter
- Instagram
- SMS
- Facilito
- Tukuy Rikuy
- Oficina Virtual
- Chatbot
- Pagina Web
- Chat On Line (Video Llamada)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El numeral 6.2. Descripción del Servicio muestra mediante el cuadro n.º 1 Cuadro de Contactabilidad por empresas, procediendo a conformiar los canales sin ser estos limitativos:

- Telefonico Lineas Telefonicas (SI)
- Correo Electronico (SI)
- Messenger Chat (Facebook) (SI)
- Twitter (SI)
- Instagram (SI)
- SMS (SI)
- Facilito (SI)
- Tukuy Rikuy (SI)
- Oficina Virtual (SI)
- Chatbot (SI)
- Pagina Web (SI)
- Chat On Line (Video Llamada)

Asimismo los mencionados en el Cuadro n.º 1 como son

- WhatsApp
- Telegram
- Redes Sociales (Tendencia)
- Otros aplicativos regulatorios.
- Aplicativos Moviles.
- Video Llamadas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

En el cuadro n.º 1 Cuadro de Contactabilidad por empresa, podría indicarnos qué otros canales de atención se implementaría.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el GRUPO DISTRILUZ, es una empresa pionera en la contactabilidad con los clientes y en estas circunstancias estamos en continua búsqueda de medios que nos permitan acercarnos al cliente, como son las aplicativos billeteras electrónicas, que actualmente ofrecen interacción directa con el cliente YAPE, y/o nuevas redes sociales como X. y futuras soluciones de contactabilidad que el mercado ofrezca.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Referente a Video llamada, especificar por que medio sera el punto de entrada por el cual el usuario podrá ingresar a la misma si sera por medio de Web, SIP Trunk u otro)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Será por medio de Web.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Para el uso de WhatsApp bussiness API, que es la unica forma legal de poder usar este servicio para los fines que se describe se requiere que la empresa suscriba un contrato directamente con FACEBOOK, confirmar que la empresa suscribira este contratado y asumira los costos de consumo de los mensajes por este canal.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El GRUPO DISTRILUZ, cuenta con el licenciamiento para el uso del WhatsApp Bussiness, con contrato vigente.

En este sentido debemos precisar que los costos por el consumo de los mensajes por este canal son asumidos por el Postor, quien deberá considerar este importe en su oferta económica.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Confirmar que se tiene acceso a APIs de Integración para la interconexión con TUKUY RIKUY, o esta sera de manera por medio de las aplicaciones de control proveídas por OSINERGMIN

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que no se cuenta con APIs, de integración y/o interconexión con TUKUY RIKUY, en este sentido la gestión de las atenciones será mediante la aplicación proveída por OSINERGMIN.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Confirmar, en caso aplique, que Distriluz nos dará acceso a las APIs de integración para los canales de atención a implementar.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que durante la etapa de implementación el grupo de desarrollo de Tecnologías de Información del GRUPO DISTRILUZ sostendrán reuniones con su par de EL CONTRATISTA para proveer APIs y/o Web Service necesarios para la atención de canales.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Confirmar, en caso aplique, que Distriluz nos dará los accesos necesarios para la integración e implementación de los canales de atención.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que durante la etapa de implementación el grupo de desarrollo de Tecnologías de Información del GRUPO DISTRILUZ sostendrán reuniones con su par de EL CONTRATISTA para proveer APIs y/o Web Service necesarios para la atención de canales.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

En el caso de los SMS, confirmar si son bidireccionales y si las entidades ya cuentan con numeración corta y servicio de entrada y salida por medio de API de integración, o si es que los SMS son solo para las notificaciones a usuarios de determinados eventos, porfavor agregar estadistica para cuantificar este punto

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que los SMS son bidireccionales, precisando que el Grupo DISTRILUZ (ENSOSA, ENSA, HIDRANDINA, Y ELECTROCENTRO) no cuenta con numeración corta, asimismo tampo se cuenta con entrada y salida por medio de API de integración, en virtud que estos son remitidos desde su platafoma de LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

Del IVR mostrado en el Anexo n.º 5, por favor confirmar lo siguiente:
Se tendrá opciones que necesite conexion a base de datos, de ser el caso confirmar que se daran los web services de consulta o seran desarrollados por el postor.
Los audios seran proporcionados por la entidad o seran responsabilidad del postor.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo 5 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: EL IVR a implementar necesita conexión a la base de datos de Grupo DISTRILUZ , mediante web services de consulta, los cuales serán desarrollados de manera conjunta entre LA CONTRATISTA Y GRUPO DISTRILUZ, asimismo los audios serán elaborados por LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Confirmar que las encuestas de atención y satisfacción pueden ser a través de IVR

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme se encuentra plasmado en la actividad AT09 Encuestas robot a los Clientes AP, Reclamos, y Post Atención Telefónica y Post Atención Personal. Asimismo, el detalle de la implementación con la propuesta para dos preguntas se encuentran en el Anexo n.º 6 Encuesta Robot.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Requieren entregas mensuales de audios de los contactos realizados? Confirmar periodicidad de entrega y medio de entrega (dispositivos físicos, SFTP u otros)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8 Literal: 8.3.6 Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: No, es a demanda de la empresa en base a requerimientos puntuales o muestras para el ente fiscalizador. El medio de entrega es mediante un repositorio en la nube, de acceso vía internet (Ejm. Google Drive, On Drive, etc.) protegido con usuario y clave.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Por favor, podría proporcionarnos la volumetría mensual de llamadas de salida, mensajes de IVR para poder cotizar así como el % de llamadas atendidas que suelen hacer devolución de llamadas

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1.2 Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Se indica en Anexo 3, la volumetría por tipo de llamadas.

En este sentido se ha procedido a elaborar los cuadros con las cantidades de atención por tipo como es reclamo, interrupción, alumbrado publico entre otros y mensualizado, con lo cual podrá elaborar las proyecciones en relación al servicio concursado.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Puede proporcionar los TMO con la que se definió los niveles de servicio de cada pool de atención?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

Se procede a incrementar el cuadro estadístico en el Anexo n.º 3 por cada empresa del GRUPO DISTRILUZ (HIDRANDINA,ELECTROCENTRO, ENOSA, ENSA) del año 2024.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Puede proporcionar los TMO para la atención de llamadas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

Se procede a incrementar el cuadro estadístico en el Anexo n.º 3 por cada empresa del GRUPO DISTRILUZ (HIDRANDINA,ELECTROCENTRO, ENOSA, ENSA) del año 2024.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Por favor, enviar el volumen mensual de comunicación masiva por cada canal.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que los servicios están considerados en el Anexo 4 de las presentes bases, asimismo, en el AT17 CAMPAÑA MASIVA - IV se establece la cantidad de campañas. Una campaña comprende un mensaje masivo para una cantidad de usuarios, que define la empresa (no es limitativo en la cantidad de usuarios). En promedio se realizan unas 12 campañas por empresa y con un alcance promedio de 50,000 usuarios.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Sobre la implementación de Chatbot, por favor especificar los casos de uso. Si se requiere integración o no y con qué aplicativos.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8 Literal: 8.3.11 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: LA CONTRATISTA es responsable de la integración de las Web Services con sus aplicaciones e infraestructura tecnológica propuesta para el presente servicio.

Queda del lado de LA CONTRATISTA desarrollar las aplicaciones que invoque los WS para leer, grabar la información hacia y desde el IVR, Chatbot y Herramienta de Contact Center.

En estas circunstancias, queda claro que la integración a la Base de Datos de Grupo Distriluz, es de responsabilidad de LA CONTRATISTA, e interactua con los diversos canales como son:

- Telefonico Lineas Telefonicas
- Correo Electronico
- Messenger Chat (Facebook)
- Twitter
- Instagram
- Chatbot
- Pagina Web

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

Anexo n.º 5

Confirmar la posibilidad de tener separados la atención agente de los canales de voz como llamadas telefónicas y los canales escritos como Redes Sociales y chat.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 1.2 Literal: Anexo 5 Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La ubicación y distribución física del personal en las instalaciones destinadas para el servicio, son de responsabilidad del Contratista, siempre que se cumpla con lo establecido en las bases en relación a la calidad del servicio

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:
Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Por favor, compartirnos el flujo de las consultas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: El pliego de absolución de consultas y observaciones es publicado en el SEACE.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Podría confirmarnos si las empresas (ENOSA, ENSA, HIDRANDINA y ELECTROCENTRO) cuentan con número certificado de whatsapp.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Las empresas del GRUPO DISTRILUZ, cuenta con el licenciamiento para el uso del WhatsApp Bussiness, con contrato vigente.

En este sentido debemos precisar que los costos por el consumo de los mensajes por este canal son asumidos por el Postor, quien deberá considerar este importe en su oferta económica.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Comunicación Masiva: Se tiene contemplado la cantidad de mensajes a enviar de manera masiva por cada canal (SMS, correo electrónico, mensajes por whatsapp, ¿Instagram, Twitter y Facebook)? Requerimos la cantidad mensual por canal.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que las campañas se detallan en el Anexo 4 del Metrado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Podría compartírnos compartírnos el flujo de atención a través de chatbot?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8 Literal: 8.3.11 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: LA CONTRATISTA es responsable de la integración de las Web Services con sus aplicaciones e infraestructura tecnológica propuesta para el presente servicio.

Queda del lado de LA CONTRATISTA desarrollar las aplicaciones que invoque los WS para leer, grabar la información hacia y desde el IVR, Chatbot y Herramienta de Contact Center.

En estas circunstancias, queda claro que la integración a la Base de Datos de Grupo Distriluz, es de responsabilidad de LA CONTRATISTA, e interactua con los diversos canales como son:

- Telefonico Lineas Telefonicas
- Correo Electronico
- Messenger Chat (Facebook)
- Twitter
- Instagram
- Chatbot
- Pagina Web

En estas circunstancias el flujo propuesto se encuentra en el cuadro n.º 9 Detalle de IVR - Chatboot.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Por favor, ¿podrían indicarnos la cantidad de interacciones mensuales que se considera atender mediante el chatbot por canal de atención?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8 Literal: 8.3.11 Página: 50

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

Podría indicarnos si cuentan con alguna herramienta de gestión y distribución de tickets.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1.2 Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que para el servicio materia del concurso, no se cuenta con tal herramienta.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Su CRM cuentan con Webservices?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8 Literal: 8.3.11 Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: No se cuenta con un CRM en las empresas, se cuenta con un Sistema Comercial NGC, que cuenta con Webservices.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Se requiere numeración corta exclusiva o etiquetada para el envío de SMS o esta numeración puede ser compartida?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se requiere una numeración etiquetada para el envío de SMS por empresa.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿Se determina una cuota de las encuestas de satisfacción mes? Para ENOSA, ENSA, HIDRANDINA y ELECTROCENTRO.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1.2 Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que las encuestas de Satisfacción, son un porcentaje de las actividades realizadas de mantenimiento de Alumbrado Público y Nuevo Suministro, asegurando una cuota mensual de acuerdo al requerimiento de mercado y hasta agotar de corresponder el metrado mensualizado de la actividad AT09 .

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

En el caso del IVR, ¿con cuantos Web Service se estaría trabajando?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Durante la etapa de implementación, el Contratista, en base a la tecnología que proponga, determinará la cantidad de Webservices que garanticen el servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:
Bases Administrativas CP 16-2024-HDNA

¿ Cuantos SMS se consumiran en un mes POR EMPRESA?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Cada bolsa se estima en 50 mil SMS.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

Anexo n.º1

La activación de Estado de Contingencia viene de parte del cliente o nosotros podemos decidir en que momento lo activamos?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo n.º1 Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Independiente al manejo interno de situaciones de contingencia por parte del contratista, para el Servicio Contratado, las empresas de el Grupo Distriluz, son las que por efectos del servicio identifican y declaran la contingencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

Se menciona un NA y NS en el escenario de Contingencia esto es considerado al cierre del día o por intervalo?

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo n.º1 Página: 2

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se considera por intervalo. Al respecto conforme lo precisa el Anexo n.º 2 se considera situación de CONTINGENCIA se considerará que los Centros de Atención de Llamados están en Operación Bajo Contingencia frente a cualquier evento, condición climática pronosticada, sucesos públicos o hechos de la naturaleza que puedan afectar el normal funcionamiento de los Centros de Atención de Llamadas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

Existe alguna simultaneidad en la atención de casos por redes,SMS, etc?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo n.º1 Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Las atenciones en simultaneo, depende de la habilidad, conocimiento y tipo de atención, no obstante se debe de garantizar las características de calidad establecidas para la atención.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

Los canales BO cuentan con objetivos de NA/NS?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo n.º1 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Los niveles de servicio y las situaciones de operación en condiciones normales y de contingencia, se encuentran establecidas en el Anexo 02 de las presentes bases.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

Cuál es el comportamiento por intervalo/día/semana? Existe campañas que pueden ser atendidas como multiskill o compatibles?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo n.º3 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que los servicios están considerados en el Anexo 4 de las presentes bases, asimismo, en el AT17 CAMPAÑA MASIVA - IV se establece la cantidad de campañas. Una campaña comprende un mensaje masivo para una cantidad de usuarios, que define la empresa (no es limitativo en la cantidad de usuarios).

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	12:41:45

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:

Se tiene fechas programadas o especificas que puedan afectar al tráfico?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: - Literal: Anexo n.º4 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: No se cuenta con fechas establecidas, pero si impacta los fenómenos naturales, interrupciones de servicio masivas que afecten a localidades dentro del área de responsabilidad del servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20543139425	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	DELABORUM PLUS S.A.C	Hora de envío :	15:15:06

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

Solicitamos al Comité de Selección precise y/o indique si estamos ante un Contrato de Ejecución Periódica o de Ejecución Continua. Ya que, en estas circunstancias, precisamos. Que al ser mi representada una mype afectó a la ley conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.¿ Dentro de los requisitos para el perfeccionamiento de contrato no se nos solicitará carta fianza y será acogida nuestra solicitud de descuento y/o retención del 10% durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse en las conformidades de servicio

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2.3 Literal: 0 Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: el presente servicio de acuerdo a su forma de pago y la Conformidad de la prestación establecido en los términos de referencia por el área usuaria, la prestación del servicio se ejecutara de manera PERIODICA o mensualmente.

En ese sentido, y conforme al criterio contenido en diversas opiniones, entre ellas en la Opinión N° 089-2019/DTN, un contrato de ejecución periódica era aquel en el cual existían varias prestaciones las cuales eran ejecutadas en diversas fechas futuras con intervalos de tiempo entre cada una de ellas.

De otro lado, debemos precisar que la Ley N° 32077 Ley que establece un medio alternativo de Garantías de Cumplimiento en los Procesos de Contratación Pública de las Mype, la cual autoriza a las entidades públicas para que, en los documentos de los procedimientos de selección que se convoquen bajo los regímenes de contratación del Sistema Nacional de Abastecimiento, establezcan que el postor adjudicatario calificado como mype según la legislación vigente tenga la facultad de optar por la retención del monto total de la garantía correspondiente como medio alternativo a la obligación de presentar las garantías de fiel cumplimiento y de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias; en este sentido para las empresas debidamente acreditadas como Mype podrán optar por la retención del monto total de la garantía durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse en las conformidades de servicio, por cada contrato que suscriba con las empresas del Grupo Distriluz.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

DICE:

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

a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.

DEBE DECIR:

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

a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.(Conforme a Ley N° 32077 retención del monto total de la garantía como medio alternativo a la obligación de presentar las garantías de fiel cumplimiento y de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse en las conformidades de servicio).

19. PAGO

DICE:

19.1 FORMAS DE PAGO

DEBE DECIR:

19. PAGO

19.1 FORMAS DE PAGO(*)

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura :	CP-SM-16-2024-HDNA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

(*) La prestación de servicio se ejecutara de manera PERIODICA.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20543139425	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	DELABORUM PLUS S.A.C	Hora de envío :	15:15:06

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

Se solicita que el requisito de personal mínimo sea retirado dado que el presente concurso obedece a indicadores de calidad y niveles de servicio y es potestad de la contratista analizar e implementar los requisitos tecnológicos para el cumplimiento de este fin sin Necesidad de tener personal estable

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.2 Literal: 0 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto, el numeral 7.2 Requisitos del Personal específicamente en en cuadro N° 7 Personal Referencial para el presente servicio, señala la cantidad referencial requerido para poder cumplir satisfactoriamente con los SLA propuestos, debiendo esta cantidad ser evaluada por LA CONTRATISTA para el cumplimiento del servicio, esto solamente aplica para el personal NO CLAVE, el personal CLAVE están definidas las cantidades.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20543139425	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	DELABORUM PLUS S.A.C	Hora de envío :	15:15:06

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

Sí en el transcurso del periodo contratado el Gobierno incrementa el sueldo mínimo vital ¿la empresa ENSA, ENOSA, ELECTROCENTRO y HIDRANDINA reconocerán el incremento a los costos que se presentó inicialmente en esta licitación? ,para la actualización de precios que se debe presentar,Estudio de costos unitarios a la suscripción. De contrato y qué requisitos adicionales.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 0 Página: 9.1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: El requerimiento para insertar cláusula de actualización de precios en razón que, para el presente servicio, tienen una gran incidencia en el costo de mano de obra del personal, así como el alquiler o compra de equipamiento de cómputo, celular, arrendamiento de líneas de telefonía e internet, así como licenciamiento de software, necesarios para ejecutar este servicio.

Basándonos en el metrado de servicios a ejecutar, EL CONTRATISTA determina la cantidad de personal y equipamiento necesario. Para iniciar sus operaciones, EL CONTRATISTA contrata personal y equipamiento necesario, por el periodo total de duración del contrato de servicio. Si bien el pago de la Entidad hacia EL CONTRATISTA se realiza a costos unitarios, el contratista no realiza el pago a su personal bajo el sistema de costos unitarios, sino que se basa en los costos mensuales de su personal y equipamiento.

Por ello, consideramos que un reajuste de precios bajo el sistema, por incremento de la remuneración mínima vital, no tiene un impacto significativo en los costos unitarios de EL CONTRATISTA, ya que gran porcentaje de sus costos están definidos para la totalidad de la duración del contrato. LA CONTRATISTA no reajusta el sueldo de su personal, y los costos de alquiler de equipamiento en base a la variación de índices de precios al consumidor, ya que estos ya fueron definidos para el inicio de sus actividades hasta el término de los mismos.

Sin perjuicio de lo indicado, para el perfeccionamiento del Contrato, entiéndase como Postor Ganador, deberá presentar su estructura de costos unitarios en detalle según Anexo 8.

Por lo indicado, se incorpora en las Bases del procedimiento en el Numeral numeral 24 de los TDR el Anexo N° 8: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1; esto permitirá en su oportunidad de darse el caso, el Contratista podrá gestionar dicho reajuste en función al mismo formato presentado en el perfeccionamiento del Contrato.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

En el numeral 2.3 de las bases, se incluirá lo siguiente:

m) Detalle de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1", según modelo adjunto en Anexo Nro. 08"

En el numeral 24 de los TDR se incluirá el Anexo Nro. 08: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1

Asimismo se adjunta Anexo Nro. 08: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20602101330	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ASTA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	17:39:33

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

De acuerdo a las bases administrativas el tipo de contrato seria periódico, agradeceré a los miembros del comité se sirvan en confirmar teniendo en consideración los siguientes argumentos:

1.- Un contrato Periódico se caracteriza por la prestación de servicios que se repiten a intervalos regulares y definidos, permitiendo evaluación y ejecuciones durante su ejecución.

Etapas definidas: El contrato esta claramente dividido en etapas (implementación, operatividad y transferencia) cada una con una duración específica y objetivos claros. Esto sugiere que hay momentos definidos para la evaluación y revisión del servicio prestado.

Actas de conformidad: la necesidad de emitir actas de conformidad al finalizar cada etapa (implementación y operatividad) implica un ciclo de revisión y aprobación periódica del cumplimiento de las obligaciones del contratista.

Transferencia de información: Antes de finalizar la operatividad, hay un periodo específico (45 días) dedicado a la transferencia de información al siguiente proveedor, lo cual es típico de contratos periódicos que anticipan cambios en la prestación del servicio.

Capacitación Continua: Durante la etapa de operatividad, el contratista debe implementar un plan de capacitación anual para su personal, lo que refiere una naturaleza cíclica y repetitiva en la ejecución del contrato (Bases Administrativas).

Estos elementos indican que el servicio se presta de manera periódica, con intervalos definidos para revisiones y transiciones, en lugar de ser prestación continua sin interrupciones programadas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.30 Literal: 0 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: el presente servicio de acuerdo a su forma de pago y la Conformidad de la prestación establecido en los términos de referencia por el área usuaria, la prestación del servicio se ejecutara de manera PERIODICA o mensualmente.

En ese sentido, y conforme al criterio contenido en diversas opiniones, entre ellas en la Opinión N° 089-2019/DTN, un contrato de ejecución periódica era aquel en el cual existían varias prestaciones las cuales eran ejecutadas en diversas fechas futuras con intervalos de tiempo entre cada una de ellas.

De otro lado, debemos precisar que la Ley N° 32077 Ley que establece un medio alternativo de Garantías de Cumplimiento en los Procesos de Contratación Pública de las MYPE, la cual autoriza a las entidades públicas para que, en los documentos de los procedimientos de selección que se convoquen bajo los regímenes de contratación del Sistema Nacional de Abastecimiento, establezcan que el postor adjudicatario calificado como mype según la legislación vigente tenga la facultad de optar por la retención del monto total de la garantía correspondiente como medio alternativo a la obligación de presentar las garantías de fiel cumplimiento y de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias; en este sentido para las empresas debidamente acreditadas como MYPE podrán optar por la retención del monto total de la garantía durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse en las conformidades de servicio, por cada contrato que suscriba con las empresas del Grupo DISTRILUZ.

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

DICE:

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

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA
Nomenclatura :	CP-SM-16-2024-HDNA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.

DEBE DECIR:

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

a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.(Conforme a Ley N° 32077 retención del monto total de la garantía como medio alternativo a la obligación de presentar las garantías de fiel cumplimiento y de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias durante la primera mitad del numero total de pagos a realizarse en las conformidades de servicio).

19. PAGO

DICE:

19.1 FORMAS DE PAGO

DEBE DECIR:

19. PAGO

19.1 FORMAS DE PAGO(*)

(*) La prestación de servicio se ejecutara de manera PERIODICA.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

"EL POSTOR, deberá considerar la implementación de un número corto de 04 dígitos para cada una de las empresas del GRUPO DISTRILUZ."

¿Se usará un número 0801 como número de ingreso de todas las llamadas o se mantendrán los números locales?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El GRUPO DISTRILUZ, cuenta con las líneas 080171001, 080171002, 080171003 y 080171004, las cuales serán transferidas en cesión de uso al POSTOR GANADOR durante la etapa de implementación del presente servicio, de parte de LA CONTRATISTA saliente quien hará uso del periodo de transferencia para la realización, concluida esta etapa la nueva CONTRATISTA, encargada de brindar el presente servicio, deberá operar y hacerse responsables de las líneas mencionadas, asumiendo los pagos mensuales que estas irroguen y gastos de transferencias hasta su correcta implementación.

Asimismo, LA CONTRATISTA deberá implementar un numero corto de 04 dígitos por cada empresa del Grupo Distriluz (Enosa, Ensa, Hidrandina, Electrocentro).

Finalmente debemos precisar que Cuadro n.º 1 Cuadro de Contactabilidad por Empresa muestra los números de ingresos que deberá implementar LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

Sobre el siguiente párrafo: "EL CONTRATISTA deberá contar con teléfono fijo en el local para las empresas del GRUPO DISTRILUZ, siendo el equipo para usar de características inalámbricas para contestar la llamada y desplazamiento en los ambientes de trabajo para las coordinaciones de las actividades comerciales."

Por favor, ¿ qué características debe tener este equipo, cuál es la cantidad y que numeración que debe tener y que volumetría se estima?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.2 Literal: - Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es responsabilidad del contratista el dimensionamiento técnico para la implementación del teléfono, el cual debe de tener las siguientes consideraciones:

- La línea asociada al teléfono fijo es para coordinaciones directas entre la entidad y el contratista.
- El contratista debe de garantizar que la línea asociada al teléfono fijo sea de exclusividad para las comunicaciones con la entidad.
- El contratista debe de garantizar la disponibilidad de la comunicación en línea; es por ello que se solicita un anexo inalámbrico para mayor facilidad, en caso el que recepcione la llamada, necesite desplazamiento dentro del Contac center.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:
"EL CONTRATISTA deberá contar con una red de internet independiente adicional a la mencionada en el párrafo precedente, para las atenciones de los canales virtuales y videos llamadas, con la finalidad de evitar la saturación del sistema de Contac Center."
¿Qué características debe tener el enlace, que tráfico se estima y velocidad debe contratarse?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.2 Literal: - Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es responsabilidad del contratista dimensionar el ancho de banda para el servicio de internet solicitado, considerando el uso de dicho servicio para las atenciones de los canales virtuales y videos llamadas para la atención de clientes
En estas circunstancias en el anexo n.º 3 Resumen Estadístico de Atención, se muestra el trafico y cantidad de actividades necesarias para determinar el tráfico y velocidad de la red de internet.

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 113

Consulta/Observación:
"La conexión de datos será de Punto a Punto contra alguna sede de de Distriluz, a por medio de una VRF MPLS con un operador actual." ¿Pueden indicar con qué operador se encuentran trabajando actualmente?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3 Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: El proveedor actual es la empresa VIETTEL PERU SAC (BITEL); sin embargo, el servicio está en proceso de concurso público para la contratación de un nuevo servicio y es posible que el operador varíe para el año entrante (2025).

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:
¿Qué tipo de Información necesitan que se les entreguen de manera periódica? Por ejemplo Grabaciones, Bases de datos, Registros de llamadas, etc.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3.6 Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Información a demandada por la empresa durante la semana, muestras para entes reguladores que son trimestrales (grabaciones y registros de llamadas).

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:

¿Es factible usar un servicio de Cloud tipo Cloud Drive para compartir los backups?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3.6 Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es responsabilidad del contratista mantener disponible los Backups en cuanto la entidad lo requiera y al finalizar el contrato de servicio, igualmente el contratista deberá proporcionar la disponibilidad de los mismos para la migración al nuevo proveedor de ser el caso.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 116

Consulta/Observación:
¿Cómo será la interconexión con la central de la entidad?. ¿Cómo se conectará el Proveedor?. Por favor detallar y adjuntar flujograma.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3.6 Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: En el servicio se solicita que el contratista tenga un enlace de datos a la red corporativa de Distriluz, por lo que es por este medio a través de SIP Trunk se hará la interconexión entre las centrales del contratista y la central de Distriluz

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 117

Consulta/Observación:

¿Cuál es el proveedor que tiene Distriluz para enlaces de datos principal y de respaldo?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3.7 Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El proveedor actual es la empresa VIETTEL PERU SAC (BITEL);
Asimismo, se precisa que el servicio está en proceso de concurso público para la contratación de un nuevo servicio y es posible que el operador varíe para el año entrante (2025)

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 118

Consulta/Observación:

Indicar la dirección del centro de datos de Distriluz hacia donde se tendrá los enlaces de datos principal y de respaldo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3.7 Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La dirección es Av. Javier Prado Este Nro 6230, Urb Rivera de Monterrico, La Molina. Lima

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 119

Consulta/Observación:

En caso de redireccionamiento de las llamadas, este será a costo y responsabilidad de Distriluz o de las sedes, por favor confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3.8 Literal: - Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA:

Los usuarios de las empresas del GRUPO DISTRILUZ seguirán llamando a los números locales de atención al cliente y mediante un redireccionamiento lógico realizado a nivel de operador telefónico, estas llamadas serán dirigidas a la central telefónica de LA CONTRATISTA. Y en otros casos se digitalizará la llamada para ser transportada mediante un enlace de datos independiente al servicio y sea entregado LA CONTRATISTA.

Se aclara que LA CONTRATISTA se encargará de realizar las coordinaciones con los carriers o proveedores involucrados, para el redireccionamiento de llamadas y asumirá el costo de dicho redireccionamiento.

En estas circunstancias debemos reiterar que el redireccionamiento de llamadas será asumida por LA CONTRATISTA, conforme lo precisa el párrafo precedente del TDR.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 120

Consulta/Observación:
¿La base de clientes de cada empresa, será consultada por una base cargada previamente o tendremos Web Services para el consumo/consulta de información?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3.11 Literal: - Página: 49

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: que se cuentan con servicios web para el intercambio de información con la BDs Comercial de las empresas del Grupo Distriluz.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 121

Consulta/Observación:

La interconexión vía datos para acceder a las aplicaciones será con una sola sede y por esta acceder a las demás , o deberá ser un enlace de datos con cada sede.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3 Literal: - Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La interconexión para acceder a las aplicaciones de las empresas será a través del enlace de datos indicado en el acápite 8.3.7 Enlace de datos y Línea Telefónica de los TDR.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 122

Consulta/Observación:
Sobre la implementación de Chatbot, por favor especificar los casos de uso. Si se requiere integración o no y con qué aplicativos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3.11 Literal: - Página: 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: LA CONTRATISTA es responsable de la integración de las Web Services con sus aplicaciones e infraestructura tecnológica propuesta para el presente servicio.
Queda del lado de LA CONTRATISTA desarrollar las aplicaciones que invoque los WS para leer, grabar la información hacia y desde el IVR, Chatbot y Herramienta de Contact Center.
En estas circunstancias, queda claro que la integración a la Base de Datos de Grupo DISTRILUZ, es de responsabilidad de LA CONTRATISTA, e interactúa con los diversos canales como son:
- Telefónico Líneas Telefónicas
- Correo Electrónico
- Messenger Chat (Facebook)
- Twitter
- Instagram
- Chatbot
- Pagina Web
En este sentido la información que se toma para la interacción del usuario con el Chat Bot, es del Sistema Comercial de la empresa, si se utilizará alguna aplicación complementaria debe de poder integrarse con el Sistema Comercial de la empresa.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 123

Consulta/Observación:
¿El servicio de Contact Center integral multicanal a los clientes y potenciales clientes se puede considerar como un servicio similar para ser válido como experiencia del postor?

Acápite de las bases : Sección: Específico **Numeral:** 3.2 **Literal:** C **Página:** 73

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACOGE: En virtud de contar con una mayor pluralidad de postores se acoge la consulta.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Motivo de la Integración de bases se modificará en el numeral 7.1 de los TDR y en los requisitos de calificación lo siguiente
7.1 Requisitos del Proveedor
Dice: ... Servicio de atención personalizada al Cliente en Centros de Atención (Front Office y Back Office) en las empresas mencionadas en el presente párrafo.
Debe decir: ¿ Servicio de atención personalizada al Cliente en Centros de Atención (Front Office y Back Office), servicio de Contact Center integral multicanal a los clientes y potenciales clientes en las empresas mencionadas en el presente párrafo.

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN
B EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
Se entiende por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria:
(...)
Servicio de atención personalizada al Cliente en Centros de Atención (Front Office y Back Office), servicio de Contact Center integral multicanal a los clientes y potenciales clientes en las empresas mencionadas en el presente párrafo.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 124

Consulta/Observación:

Según el siguiente párrafo: "EL GRUPO DISTRILUZ brindará la primera capacitación operativa a LA CONTRATISTA, indicando la duración para programarla". Por favor podrían indicar, ¿Cuál es la duración en días de la capacitación inicial?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: A Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Debido al numeral 6.4 Capacitación específicamente en el ítem 6.4.1 Durante la etapa de implementación: Previo al inicio de la Etapa de Implementación EL CONTRATISTA deberá presentar a EL GRUPO DISTRILUZ la estructura y duración de la capacitación teórico ¿ práctico, para todo el personal (operadores, supervisores y coordinadores), debe ser presencial, cumpliendo los protocolos establecidos y dictada por especialistas de EL GRUPO DISTRILUZ a invitación de EL CONTRATISTA, siempre que esta facilite todos los recursos logísticos para el desarrollo de estos.

El desarrollo de esta capacitación se encontrará supervisada y asesorada por EL GRUPO DISTRILUZ (14 horas) debiendo estar enfocada en el cumplimiento de los Lineamientos, directivas, normas y uso de sistemas comerciales aplicables a EL GRUPO DISTRILUZ, de ser necesario EL CONTRATISTA puede requerir oportunamente a EL GRUPO DISTRILUZ brinde alguna de las capacitaciones

En este sentido el Grupo DISTRILUZ realizará la capacitación inicial con una duración de 14 horas a realizarse durante dos días consecutivos, la cual se desarrollará en las instalaciones y/o plataforma virtual de LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 125

Consulta/Observación:

Por favor, podrían indicar ¿cuál es el volumen mensual de comunicación masiva por cada canal?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 126

Consulta/Observación:
Sobre el siguiente párrafo: "Las llamadas grabadas, deberán ser conservadas por el proveedor durante todo el servicio". Por favor confirmar si debe ser por el periodo de 3 años (duración del contrato) o se considera un tiempo adicional una vez finalizado el contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3 Literal: - Página: 48

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme se señala el numeral 6.2.5 Etapas de Servicio en su numeral c) Etapa de Trasferencia, se precisa lo siguiente:
Al respecto la mencionada información de audios, mensajes y comunicaciones relacionadas será almacenada en una plataforma virtual por un periodo mínimo de (01) un año posterior a la culminación del contrato a cargo de LA CONTRATISTA.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 127

Consulta/Observación:

Por favor indicar sobre la experiencia del personal clave de Coordinador general en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o jefe de servicios de centros de contactos, así como de Centros de Atención, Centros de Venta Telefónica, Supervisor en Banca Telefónica, ¿es posible incluir experiencia en Call Center ?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Se está considerando en la experiencia en servicio de CALL CENTER. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...

Coordinador General:

Titulado Universitario en la Carrera Derecho, Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, Administración, Contabilidad, Ciencias de la Comunicación, Marketing o Economía.

Experiencia:

Tres (03) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o Gerente Comercial y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o supervisor y/o jefe de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención, Call Center, Centros de Venta Telefónica, Banca Telefónica.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 128

Consulta/Observación:

Por favor, ¿podrían enviar información histórica del servicio, histórico de tráfico a nivel día e intervalos de 30 minutos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 129

Consulta/Observación:

Por favor, indicar ¿Cuántas atenciones en simultaneo puede manejar un asesor en atención de redes sociales?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2.1 Literal: - Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA Las atenciones en simultaneo, depende de la habilidad, conocimiento y tipo de atención, no obstante se debe de garantizar las características de calidad establecidas para la atención, asimismo debemos precisar que el tiempo de respuesta no debe ser superior a los 240 segundos establecidos en el presente termino de referencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 130

Consulta/Observación:

¿A qué hace referencia la "espera media"? Por favor especificar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 3 Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se refiere al tiempo de espera para ser atendido promedio obtenida.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 131

Consulta/Observación:

Sobre el siguiente párrafo, "Por las llamadas de salida que tengan su origen en una llamada inbound no finalizada adecuadamente cortada por alguna causa ajena a su voluntad, el proveedor la facturará como una llamada outbound, sin que afecte la bolsa de llamadas o línea base outbound". Por favor especificar a qué hacen referencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: - Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Si se pagará en el caso que se realice una rellamada, debido a que se cortó la comunicación por causa no atribuible al usuario, esto para efectos de completar el registro respectivo de la atención.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 132

Consulta/Observación:

Sobre el siguiente párrafo: "LA CONTRATISTA considerará personal en castellano y quechua hablante para la atención de acuerdo con la demanda del servicio telefónico, estos idiomas pueden ser atendidos por un mismo operador siempre que no se impacten los niveles de atención requeridos.". ¿podrían indicar qué cantidad de asesores se debe considerar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2 Literal: - Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto, en virtud de la diversidad geográfica que son atendidas por las concesión eléctricas de las empresas del GRUPO DISTRILUZ (ENSA, ENOSA, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO) corresponde que LA CONTRATISTA, cuente por cada turno con un personal Quechua hablante para asegurar la correcta atención a nuestros clientes.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 133

Consulta/Observación:

Por favor indicar si se tendrá un periodo de marcha blanca, y ¿ cuánto tiempo se puede considerar?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.1 Literal: - Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El presente servicio, ha considerado un periodo de implementación para que LA CONTRATISTA, pueda realizar los ajustes necesarios en sus procesos con la finalidad de no incurrir en errores (marcha blanca). Asimismo, debemos precisar que, al ser un proceso regulatorio, este es supervisado ininterrumpidamente, por tanto, no se puede considerar una marcha blanca como tal. En este sentido, en el numeral 6.2.5 Etapas del Servicio a), explica que hay una etapa preoperativa de 45 días calendarios.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 134

Consulta/Observación:
Por favor indicar si se debe considera turnos de rango horario que deban ser cubierto para la atención 24x7, ¿Cuáles serían los rangos a considerar?

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 6.2 **Literal:** - **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: EL POSTOR dentro de su evaluación económica deberá considerar tres turnos de supervisión distribuidos en las 24 horas del día, asimismo considerar los roles necesarios y reemplazos para los días sábados, domingo y feriado, con la finalidad de garantizar correctamente el servicio.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 135

Consulta/Observación:

Sobre las PCs asignadas a los asesores, por favor precisar ¿se deben considerar equipos nuevos y de primer uso?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8.3.3 Literal: - Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: EL POSTOR deberá considerar equipamiento que se encuentren en estado operativo y cumplan las características técnicas especificada en los presentes términos de referencia con su respectivo licenciamiento de software.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 136

Consulta/Observación:

¿Sería factible generar nuevos números y/o correos de los canales digitales considerando que los proveedores anteriores pueden manejar plataformas y/o brókeres incompatibles con los contratados una vez adjudicado el servicio?. Por favor podrían indicar los actuales brokers.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: Al respecto debemos precisar que los números 080171001, 080171002, 080171003 y 080171004 son de propiedad del Grupo DISTRILUZ, así como los correos implementados y números de WhatsApp entre otros, debiendo EL POSTOR gestionar con los operadores, proveedores y LA CONTRATISTA precedente, la correcta transferencia de los mismos para ser atendido por LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 137

Consulta/Observación:

¿Tienen cuenta verificada de WhatsApp? con que broker trabaja

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El GRUPO DISTRILUZ, cuenta con el licenciamiento para el uso del WhatsApp Bussiness, con contrato vigente.

En este sentido debemos precisar que los costos por el consumo de los mensajes por este canal son asumidos por el Postor, quien deberá considerar este importe en su oferta económica.

Asimismo, precisamos que el proveedor actual es S1 GATEWAY

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 138

Consulta/Observación:
¿Para la segunda red de Telefonía, requerirán un DID distinto o se desea tener high availability automática?, ¿Qué numeración debe llevar este número?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6.2 **Literal:** - **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Se precisa que para la línea de respaldo se debe contar con el mismo DID toda vez que debe considerarse en alta disponibilidad con la línea principal, el nro es el que actualmente se está usando 080171001,080171002,080171003,080171004

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 139

Consulta/Observación:

¿Se requiere numeración corta exclusiva o etiquetada para el envío de SMS o esta numeración puede ser compartida?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6.2 **Literal:** - **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se requiere una numeración etiquetada para el envío de SMS por empresa.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	18:29:10

Consulta: Nro. 140

Consulta/Observación:

Comunicación Masiva: Se tiene contemplado la cantidad de mensajes a enviar de manera masiva por cada canal (SMS,correo electrónico, mensajes por whatsapp, ¿Instagram, Twitter y Facebook)? Requerimos la cantidad mensual por canal.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2 Literal: - Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La cantidad de campañas se indican en el Anexo 4 del Metrado, son direccionadas a una cantidad de clientes que define la empresa, y básicamente son por IVR.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 141

Consulta/Observación:

¿En relación a las carreras solicitadas para el Coordinador y los Supervisores, es también válida la carrera de Contabilidad o Ciencias Contables?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.2. Literal: . Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: En relación al perfil considerado para los cargos de personal clave de Coordinador, Supervisor, se está considerando la carrera profesional de Contabilidad. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...

Coordinador General:

Titulado Universitario en la Carrera Derecho, Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, Administración, Contabilidad, Ciencias de la Comunicación, Marketing o Economía.

...

Supervisor:

Bachiller Universitario en las Carrera Derecho, Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, Administración, Contabilidad, Ciencias de la Comunicación, Marketing o Economía.

...

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 142

Consulta/Observación:

En relación a las carreras solicitadas para Coordinador y Supervisores, se menciona la carrera de Ingeniería, pero no se detalla que ingeniería. ¿Podemos considerar a cualquier carrera de Ingeniería, incluida Ingeniería Civil, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Pesquera, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial y, en general cualquier rama de Ingeniería?

Acápite de las bases :Sección: General

Numeral: 7.2.

Literal: .

Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMETE: En relación al perfil considerado para los cargos de personal clave de Coordinador, Supervisor, estos han sido atendidos basado la experiencia de las convocatorias precedentes. En este sentido, en base a la consulta se está detallando las Ingenierías que son aceptadas: Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...

Coordinador General:

Titulado Universitario en la Carrera Derecho, Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, Administración, Contabilidad, Ciencias de la Comunicación, Marketing o Economía.

...

Supervisor:

Bachiller Universitario en las Carrera Derecho, Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, Administración, Contabilidad, Ciencias de la Comunicación, Marketing o Economía.

...

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 143

Consulta/Observación:

En relación a las carreras solicitadas para Coordinador y Supervisores, ¿se pueden considerar todas la carreras afines a las carreras de Administración, Ciencias de la Comunicación y Marketing, como por ejemplo las carreras de Turismo y Hotelería, Negocios Internacionales, Gestión de RRHH, Comunicación y Publicidad, entre otras carreras afines?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.2. Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: En relación al perfil considerado para los cargos de personal clave de Coordinador, Supervisor, estos han sido atendidos basado la experiencia de las convocatorias precedentes y que guardan directa relación a los procesos regulatorios inmersos como son: Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, entre otros.

En este sentido la carrera de Turismo y Hotelería, Negocios Internacionales, Gestión de RRHH, Comunicación y Publicidad no guardan relación con la presente convocatoria.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 144

Consulta/Observación:

¿Es posible considerar todas las carreras universitarias siempre y cuando los candidatos cumplan con la experiencia solicitada?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.2. Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: En relación a otras consultas, se ampliaron las carreras que se admiten para cubrir el perfil, pero no se está considerando todas las carreras universitarias.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 145

Consulta/Observación:

La experiencia solicitada para el Coordinador y Supervisores, en servicios de centros de contacto, atención al cliente y contact center, ¿también puede ser experiencia en canales /oficinas presenciales de servicios financieros y telefonía presencial?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.2. Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: Al respecto, con la finalidad de mejorar la pluralidad de postores El Grupo Distriluz a considerado la experiencia mas amplia plasmada en los términos de referencia que guarden directa relación con el servicio materia del presente concurso.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 146

Consulta/Observación:

La experiencia solicitada como Supervisor de Banca Telefónica en centros de contacto, atención al cliente y contact center, ¿puede ser de también presencial? y en servicios financieros, bancarios , seguros, gas y energía?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7.2. Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que se está realizando una actualización en la experiencia detallada en el numeral 7.2 de las bases. No se está considerando experiencia en servicios presenciales.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 147

Consulta/Observación:

La experiencia solicitada como Supervisor de Banca Telefónica en centros de contacto, atención al cliente y contact center, ¿puede ser de también presencial? y en servicios de gas y energía?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.2. Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE: La experiencia que se requiere por el servicio a contratar para el caso de los supervisores, no es en actividades presenciales, si no por medios telefónicos. Asimismo, en el caso de servicios de Gas y Energía, si se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...
Coordinador General:

...
Tres (03) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o Gerente Comercial y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o supervisor y/o jefe de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención, Call Center, Centros de Venta Telefónica, Banca Telefónica.

Supervisor:

...
Experiencia:
Dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o Gerente Comercial, y/o Gerente de Operaciones y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o administrador de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención al Cliente, Centros de Contact Center, Banca Telefónica, en empresas de servicio público de electricidad, agua, desagüe y alcantarillado, gas natural, telecomunicaciones, financieras.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 148

Consulta/Observación:

En relación a las experiencias solicitadas como Jefe, Ccordinador y/o Supervisor, ¿ también es válido tomar en cuenta experiencias como Líder de Operaciones y/o Responsable de Operaciones?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7.2. Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: En razón de permitir una mayor pluralidad de postores EL Grupo Distriluz acoge la experiencia como Líder de Operaciones y/o Responsable de Operaciones. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...

Coordinador General:

...

Experiencia:

Tres (03) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o Gerente Comercial y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o supervisor y/o jefe de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención, Call Center, Centros de Venta Telefónica, Banca Telefónica.

Supervisor:

...

Experiencia:

Dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o Gerente Comercial, y/o Gerente de Operaciones y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o administrador de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención al Cliente, Centros de Contact Center, Banca Telefónica, en empresas de servicio público de electricidad, agua, desagüe y alcantarillado, gas natural, telecomunicaciones, financieras.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 149

Consulta/Observación:

En relación a los puestos NO CLAVE, solo se detallan los nombres de los puestos y las actividades que realizarán, ¿los perfiles y requisitos de esos puestos serán determinados por cada proveedor en función de las actividades que realizarán?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7.2. Literal: . Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto, solamente se establece los requisitos para el personal clave, la Contratista será responsable de evaluar y determinar las competencia necesarias que garanticen la calidad de servicio esperado.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 150

Consulta/Observación:

El responsable del proceso de Capacitación para los asesores que aprueben el proceso de selección estará a cargo de DISTRILUZ o de el Proveedor, o aplica el mismo criterio que el Traspaso de Información será por parte del Proveedor vigente?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.4 Literal: .

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

Página: 37

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Debido al numeral 6.4 Capacitación específicamente en el ítem 6.4.1 Durante la etapa de implementación: Previo al inicio de la Etapa de Implementación EL CONTRATISTA deberá presentar a EL GRUPO DISTRILUZ la estructura y duración de la capacitación teórico ¿ práctico, para todo el personal (operadores, supervisores y coordinadores), debe ser presencial, cumpliendo los protocolos establecidos y dictada por especialistas de EL GRUPO DISTRILUZ a invitación de EL CONTRATISTA, siempre que esta facilite todos los recursos logísticos para el desarrollo de estos.

El desarrollo de esta capacitación se encontrará supervisada y asesorada por EL GRUPO DISTRILUZ (14 horas) debiendo estar enfocada en el cumplimiento de los Lineamientos, directivas, normas y uso de sistemas comerciales aplicables a EL GRUPO DISTRILUZ, de ser necesario EL CONTRATISTA puede requerir oportunamente a EL GRUPO DISTRILUZ brinde alguna de las capacitaciones

En este sentido el Grupo DISTRILUZ realizará la capacitación inicial con una duración de 14 horas a realizarse durante dos días consecutivos, la cual se desarrollará en las instalaciones y/o plataforma virtual de LA CONTRATISTA. Asimismo se debe precisar que el responsable de la selección y capacitación es LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 151

Consulta/Observación:

Si la capacitación de los asesores está a cargo de Distriluz o Proveedor actual, ¿cuántas horas de capacitación contempla por día y cuántos días. Asimismo, considera capacitación incluyendo los días sábados?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.4 Literal: . Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Debido al numeral 6.4 Capacitación específicamente en el ítem 6.4.1 Durante la etapa de implementación: Previo al inicio de la Etapa de Implementación EL CONTRATISTA deberá presentar a EL GRUPO DISTRILUZ la estructura y duración de la capacitación teórico ¿ práctico, para todo el personal (operadores, supervisores y coordinadores), debe ser presencial, cumpliendo los protocolos establecidos y dictada por especialistas de EL GRUPO DISTRILUZ a invitación de EL CONTRATISTA, siempre que esta facilite todos los recursos logísticos para el desarrollo de estos.

El desarrollo de esta capacitación se encontrará supervisada y asesorada por EL GRUPO DISTRILUZ (14 horas) debiendo estar enfocada en el cumplimiento de los Lineamientos, directivas, normas y uso de sistemas comerciales aplicables a EL GRUPO DISTRILUZ, de ser necesario EL CONTRATISTA puede requerir oportunamente a EL GRUPO DISTRILUZ brinde alguna de las capacitaciones

En este sentido el Grupo DISTRILUZ realizará la capacitación inicial con una duración de 14 horas a realizarse durante dos días consecutivos, la cual se desarrollará en las instalaciones y/o plataforma virtual de LA CONTRATISTA. Asimismo se debe precisar que el responsable de la selección y capacitación es LA CONTRATISTA, motivo por el cual de considerar día sabado es de acuerdo a la propuesta de LA CONTRATISTA.

Finalmente resaltar EL CONTRATISTA deberá implementar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse durante la Etapa de Operatividad. Dicha capacitación deberá estar relacionado al presente servicio: Atención al cliente, Sistema Comercial (NGC), Normativa Sector Eléctrico y sobre geografía relacionado al servicio, debiendo de cumplir con treinta y dos (32) horas anuales por cada trabajador como mínimo.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 152

Consulta/Observación:

Si la capacitación de los asesores está a cargo de el Proveedor, Distriluz o Proveedor actual prepará al equipo de Formadores previamente, en cuántos días?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.4 Literal: . Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Debido al numeral 6.4 Capacitación específicamente en el ítem 6.4.1 Durante la etapa de implementación: Previo al inicio de la Etapa de Implementación EL CONTRATISTA deberá presentar a EL GRUPO DISTRILUZ la estructura y duración de la capacitación teórico ¿ práctico, para todo el personal (operadores, supervisores y coordinadores), debe ser presencial, cumpliendo los protocolos establecidos y dictada por especialistas de EL GRUPO DISTRILUZ a invitación de EL CONTRATISTA, siempre que esta facilite todos los recursos logísticos para el desarrollo de estos.

El desarrollo de esta capacitación se encontrará supervisada y asesorada por EL GRUPO DISTRILUZ (14 horas) debiendo estar enfocada en el cumplimiento de los Lineamientos, directivas, normas y uso de sistemas comerciales aplicables a EL GRUPO DISTRILUZ, de ser necesario EL CONTRATISTA puede requerir oportunamente a EL GRUPO DISTRILUZ brinde alguna de las capacitaciones

En este sentido el Grupo DISTRILUZ realizará la capacitación inicial con una duración de 14 horas a realizarse durante dos días consecutivos(equipo de formadores), la cual se desarrollará en las instalaciones y/o plataforma virtual de LA CONTRATISTA. Asimismo se debe precisar que el responsable de la selección y capacitación es LA CONTRATISTA, motivo por el cual de considerar día sabado es de acuerdo a la propuesta de LA CONTRATISTA.

Finalmente resaltar EL CONTRATISTA deberá implementar un plan de capacitación para su personal (equipo de formadores), a ejecutarse durante la Etapa de Operatividad. Dicha capacitación deberá estar relacionado al presente servicio: Atención al cliente, Sistema Comercial (NGC), Normativa Sector Eléctrico y sobre geografía relacionado al servicio, debiendo de cumplir con treinta y dos (32) horas anuales por cada trabajador como mínimo.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 153

Consulta/Observación:

¿Cuál es la duración del proceso de Capacitación en días y horas?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.4 Literal: .

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

Página: 37

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Debido al numeral 6.4 Capacitación específicamente en el ítem 6.4.1 Durante la etapa de implementación: Previo al inicio de la Etapa de Implementación EL CONTRATISTA deberá presentar a EL GRUPO DISTRILUZ la estructura y duración de la capacitación teórico ¿ práctico, para todo el personal (operadores, supervisores y coordinadores), debe ser presencial, cumpliendo los protocolos establecidos y dictada por especialistas de EL GRUPO DISTRILUZ a invitación de EL CONTRATISTA, siempre que esta facilite todos los recursos logísticos para el desarrollo de estos.

El desarrollo de esta capacitación se encontrará supervisada y asesorada por EL GRUPO DISTRILUZ (14 horas) debiendo estar enfocada en el cumplimiento de los Lineamientos, directivas, normas y uso de sistemas comerciales aplicables a EL GRUPO DISTRILUZ, de ser necesario EL CONTRATISTA puede requerir oportunamente a EL GRUPO DISTRILUZ brinde alguna de las capacitaciones

En este sentido el Grupo DISTRILUZ realizará la capacitación inicial con una duración de 14 horas a realizarse durante dos días consecutivos, la cual se desarrollará en las instalaciones y/o plataforma virtual de LA CONTRATISTA. Asimismo se debe precisar que el responsable de la selección y capacitación es LA CONTRATISTA, motivo por el cual de considerar día sabado es de acuerdo a la propuesta de LA CONTRATISTA.

Finalmente resaltar EL CONTRATISTA deberá implementar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse durante la Etapa de Operatividad. Dicha capacitación deberá estar relacionado al presente servicio: Atención al cliente, Sistema Comercial (NGC), Normativa Sector Eléctrico y sobre geografía relacionado al servicio, debiendo de cumplir con treinta y dos (32) horas anuales por cada trabajador como mínimo.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 154

Consulta/Observación:

¿Para el proceso formativo se requiere de alguna herramienta habilitada propia de la gestión o algún link de acceso que deba ser habilitado previamente?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.4 Literal: . Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: De acuerdo a los Términos de Referencia las capacitaciones iniciales brindadas son presenciales (Etapa de Implementación).

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 155

Consulta/Observación:

Para la conexión de los asesores, ¿cuántas son las herramientas propias de Distriluz que deben tener habilitadas y cuál es el SLA de creación de cada usuario por herramienta?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.4 Literal: . Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es una herramienta (Sistema Comercial NGC), el tiempo de creación de cuentas se realiza en la etapa de implementación, lo cual no afecta el tiempo de prestación del servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 156

Consulta/Observación:

¿Distriluz cuenta con el material de soporte para el despliegue del proceso formativo inicial?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6.4 Literal: . Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: De acuerdo a los Terminos de Referencia las capacitaciones iniciales brindadas son presenciales (Etapas de Implementación). Asimismo el Grupo Distriluz cuenta con material para el despliegue y capacitación a su cargo conforme los Términos de Referencia.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 157

Consulta/Observación:

El Factor de Calidad 1: Aplicado por "Calidad de Atención ATNA" de la llamada, ¿Hace referencia a la calidad de la atención en términos de Calidad Emitida o Calidad Percibida?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6.2.1. Literal: . Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el Indicador de Atención Telefonica No Adecuada, plasmada en la resolución n.º 266-2012-OS/CD se verifica por la atención emitida bajo los siguientes parametros:

- 1 Información solicitada a la persona que llama, según numeral 5.1
- 2 Información a brindar a la persona que llama, según numeral 5.2
- 3 Solicitud/ entrega de información en caso de rellamadas, según numeral 5.3
- 4 El trato cortés (que el operador no corte la llamada o insulte a la persona que llama)
- 5 Correcta clasificación de la llamada dentro de los tipos de llamada, según el Anexo 17 de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 158

Consulta/Observación:
De ser positiva la pregunta anterior ¿Cuéntan con una Ficha de Calidad para esa medición? ¿Cuál es el objetivo?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.2.1. Literal: . Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto la medición del presente indicador es basado en la resolución n.º 266-2012-OS/CD que verifica:

1 Información solicitada a la persona que llama, según numeral 5.1

2 Información a brindar a la persona que llama, según numeral 5.2

3 Solicitud/ entrega de información en caso de rellamadas, según numeral 5.3

4 El trato cortés (que el operador no corte la llamada o insulte a la persona que llama)

5 Correcta clasificación de la llamada dentro de los tipos de llamada, según el Anexo 17 de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD.

Con el objetivo de brindar una atención clara y oportuna a nuestros clientes basado en su petitorio real.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 159

Consulta/Observación:

¿Cuéntan con encuesta de Satisfacción? De ser positiva la respuesta, ¿Cuál es el medio por el cuál se genera esta encuesta? ¿CUántas preguntas contiene?¿Cuál es el objetivo?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.2.1. Literal: . Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme se encuentra plasmado en la actividad AT09 Encuestas robot a los Clientes AP, Reclamos, y Post Atención Telefónica y Post Atención Personal. Asimismo, el detalle de la implementación con la propuesta para dos preguntas se encuentran en el Anexo n.º 6 Encuesta Robot.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 160

Consulta/Observación:

¿Cuales son las redes sociales a tratar?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: AT09 Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el numeral 6.2 Descripción del Servicio, muestra el cuadro n.º 1 Cuadro de Contactabilidad por empresa donde se puede apreciar claramente el requerimiento de atención de redes sociales como son por ejemplo redes sociales (Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram), mensajería (WhatsApp) y Chatbot (Facebook, WhatsApp, Instagram, Telegram) y otras que pudieran ser requeridas su atención de acuerdo a la tendencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 161

Consulta/Observación:

Es necesario grabar el 100% de las videollamadas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: AT10 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto conforme se detalla en el Anexo n.º 1 Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center en la Actividad AT 10 Atención de Canales Virtuales de Contacto con el Cliente donde precisa textualmente

"Finalmente, se debe precisar que LA CONTRATISTA, deberá almacenar las grabaciones de audio de la interacción registrada entre el cliente y el operador y/o agente, por lo expuesto es necesario grabar el 100% de Video llamadas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 162

Consulta/Observación:

Dadas las nuevas tecnologías existentes en el mercado ¿Se puede usar otros canales que no sea telefonico para contactar y/o atender a los usuarios?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: AT07 Literal: . Página: 11

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El numeral 6.2. Descripción del Servicio muestra mediante el cuadro n.º 1 Cuadro de Contactabilidad por empresas, procediendo a conformiar los canales sin ser estos limitativos:

- Telefónico Líneas Telefónicas (SI)
- Correo Electrónico (SI)
- Messenger Chat (Facebook) (SI)
- Twitter (SI)
- Instagram (SI)
- SMS (SI)
- Facilito (SI)
- Tukuy Rikuy (SI)
- Oficina Virtual (SI)
- Chatbot (SI)
- Pagina Web (SI)
- Chat On Line (Video Llamada)

Asimismo los mencionados en el Cuadro n.º 1 como son

- WhatsApp
- Telegram
- Redes Sociales (Tendencia)
- Otros aplicativos regulatorios.
- Aplicativos Moviles.
- Video LLamadas.

Asimismo respecto a los canales para contactar al cliente se debe ceñir a los canales especificados en el presente termino como es el Call Center (Telefónico)

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 163

Consulta/Observación:

Para el caso de llamadas perdidas (> 10 llamadas por día) . ¿ dentro del total se considera las llamadas con tiempo de 0 segundos o no se presenta alguna excepcion ?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto en el Anexo n.º 1 Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center muestra el detalle de la actividad AT07 Devolución de llamadas y su registro, donde precisa que una llamada perdida es considerada aquella que no hubiera tenido una correcta Gestión de Abandono.
En estas circunstancias las llamadas perdidas tienen excepción para los casos en situaciones de contingencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 164

Consulta/Observación:

Para el caso de las llamadas no atendidas que superen el 3% ¿la penalidad es a nivel Mes o diario ? ¿ en caso sea diario vasta que 1 día supere el 3% y ya penalizamos ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA:Mensualmente EL GRUPO DISTRILUZ, evaluara el porcentaje de llamadas no atendidas (diaria), que superen el 3% de las llamadas recibidas en el presente día, de ser afirmativo se aplica la penalidad considerada en el Anexo n.º 2.

Cabe precisar que si dentro del mes se presentaran varios días con el mencionado incumplimiento la penalidad se mantendrá, dado que el objeto de la penalidad es que no exista ningún caso, y esta no es acumulativa.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 165

Consulta/Observación:

Para el caso de la recepcion de llamadas mayor a 30 segundos, ¿ se refiere a que si en el mes no cumplimos el NDS se penaliza? ¿ o se refiere a que si tenemos una llamada con un tiempo de espera mayor a 30 segundos ya penalizamos ?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme lo señalado en ANEXO N° 02 OTRAS PENALIDADES PARA EL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER cuando el promedio de atención diario supere en un día los 45 segundos se procede a aplicar la penalidad de manera diaria., conforme modificación realizada en la presente absolución n.º 169,172,175, 178,181,184.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 166

Consulta/Observación:

Para la gestion de Llamadas y Redes Sociales ¿ El volumen de llamadas se gestiona por 30 min o 1 hora?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Corresponde a LA CONTRATISTA gestionar las atenciones que ingresen a la Central Telefónica de manera eficiente y considerando una adecuada atención, en este sentido considerando que las empresas de Distribución de Energía Eléctrica podemos sufrir averías que repercuten en el servicio al cliente corresponde gestionar el volumen de llamadas cada 15 min para evitar cualquier tipo de contingencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 167

Consulta/Observación:

¿ Para AT01 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

Se procede a incrementar el cuadro estadístico en el Anexo n.º 3 por cada empresa del GRUPO DISTRILUZ (HIDRANDINA,ELECTROCENTRO, ENOSA, ENSA) del año 2024.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 168

Consulta/Observación:

¿ Para AT01 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamados se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla n.º 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 169

Consulta/Observación:

¿ Para AT01 cual es el Tiempo Medio de Espera "TME" ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Al respecto el contrato vigente de Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro) se cuenta con un TMO promedio de 41 segundos para la actividad AT01.

En este sentido se procederá a modificar el ANEXO N° 02 Otras penalidades para el servicio de Atención y Gestión de Contact Center considerando un Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

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

Se adjunta ANEXO N° 02 modificado

OTRAS PENALIDADES PARA EL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER

Dice:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 30 segundos.

Debe decir:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 170

Consulta/Observación:

¿ Para AT02 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 8

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

Se procede a incrementar el cuadro estadístico en el Anexo n.º 3 por cada empresa del GRUPO DISTRILUZ (HIDRANDINA,ELECTROCENTRO, ENOSA, ENSA) del año 2024.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 171

Consulta/Observación:

¿ Para AT02 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 8

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamadas se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla N° 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 172

Consulta/Observación:

¿ Para AT02 cual es el Tiempo Medio de Espera "TME" ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 8

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Al respecto el contrato vigente de Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro) se cuenta con un TMO promedio de 41 segundos para la actividad AT02.

En este sentido se procederá a modificar el ANEXO N° 02 Otras penalidades para el servicio de Atención y Gestión de Contact Center considerando un Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

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

Se adjunta ANEXO N° 02 modificado

OTRAS PENALIDADES PARA EL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER

Dice:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 30 segundos.

Debe decir:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 173

Consulta/Observación:

¿ Para AT03 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 174

Consulta/Observación:

¿ Para AT03 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamados se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla n.º 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 175

Consulta/Observación:

¿ Para AT03 cual es el Tiempo Medio de Espera "TME" ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Al respecto el contrato vigente de Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro) se cuenta con un TMO promedio de 41 segundos para la actividad AT03.

En este sentido se procederá a modificar el ANEXO N° 02 Otras penalidades para el servicio de Atención y Gestión de Contact Center considerando un Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

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

ANEXO N° 02
OTRAS PENALIDADES PARA EL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER
Dice:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 30 segundos.

Debe decir:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 176

Consulta/Observación:

¿ Para AT04 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

Se procede a incrementar el cuadro estadístico en el Anexo n.º 3 por cada empresa del GRUPO DISTRILUZ (HIDRANDINA,ELECTROCENTRO, ENOSA, ENSA) del año 2024.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 177

Consulta/Observación:

¿ Para AT04 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: .

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

Página: 10

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamados se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla n.º 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 178

Consulta/Observación:

¿ Para AT04 cual es el Tiempo Medio de Espera "TME" ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Al respecto el contrato vigente de Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro) se cuenta con un TMO promedio de 41 segundos para la actividad AT04.

En este sentido se procederá a modificar el ANEXO N° 02 Otras penalidades para el servicio de Atención y Gestión de Contact Center considerando un Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

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

ANEXO N° 02

OTRAS PENALIDADES PARA EL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER

Dice:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 30 segundos.

Debe decir:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 179

Consulta/Observación:

¿ Para AT05 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 11

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 180

Consulta/Observación:

¿ Para AT05 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 11

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamados se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla n.º 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 181

Consulta/Observación:

¿ Para AT05 cual es el Tiempo Medio de Espera "TME" ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 11

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Al respecto el contrato vigente de Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro) se cuenta con un TMO promedio de 41 segundos para la actividad AT05

En este sentido se procederá a modificar el ANEXO N° 02 Otras penalidades para el servicio de Atención y Gestión de Contact Center considerando un Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

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

Se adjunta ANEXO N° 02 modificado

OTRAS PENALIDADES PARA EL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER

Dice:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 30 segundos.

Debe decir:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 182

Consulta/Observación:

¿ Para AT06 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 12

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 183

Consulta/Observación:

¿ Para AT06 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 12

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamados se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla n.º 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 184

Consulta/Observación:
¿ Para AT06 cual es el Tiempo Medio de Espera "TME" ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 12

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Al respecto el contrato vigente de Servicio de Atención y Gestión del Contact Center para las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro) se cuenta con un TMO promedio de 41 segundos para la actividad AT06.

En este sentido se procederá a modificar el ANEXO N° 02 Otras penalidades para el servicio de Atención y Gestión de Contact Center considerando un Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se adjunta ANEXO N° 02 modificado

OTRAS PENALIDADES PARA EL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER

Dice:
Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 30 segundos.
Debe decir:
Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 185

Consulta/Observación:

¿ Cual es el volumen de llamadas de salida de los de los ultimos 2 años de la gestion de la AT01 a la AT06 diferenciado por mes, tramo y día ?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 12

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 186

Consulta/Observación:

¿ Para la gestion de AT07 de llamadas de salida , el proceso lo realiza una plataforma especializada o los mismos agentes de AT01 al AT06 ?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** . **Página:** 12

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es una plataforma especializada que permite direccionar las llamadas, las cuales deben ser atendidas por los agentes de turno

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 187

Consulta/Observación:

En el caso de AT07 si la gestion lo realiza una Plataforma especializada ¿ Cuales son las llamadas de salida de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia , asi como el TMO?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 12

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 188

Consulta/Observación:

Para la gestion de AT08 ¿ cual es el volumen de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia de la actualizacion de datos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 189

Consulta/Observación:

Para la gestion de AT09 ¿ Confirmar si la gestion de encuestas se diferencia en Encuestas realizadas por un robot telefonico o correo electronico por enlace y las encuestas realizas por un operador ?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto, las encuestas no son diferenciadas por las características consultadas. Conforme lo plasmado en la actividad AT09 Encuestas robot a los Clientes AP, Reclamos, y Post Atención Telefónica y Post Atención Personal. Asimismo, el detalle de la implementación con la propuesta para dos preguntas se encuentran en el Anexo n.º 6 Encuesta Robot.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 190

Consulta/Observación:

Para la gestion de AT09 ¿ En el caso de las encuestas gestionadas por el Operador cual es el volumen diferenciado por mes, tramo y diario de los de los ultimos 2 años?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 191

Consulta/Observación:

Para la gestion de AT09 ¿ En el caso de las encuestas gestionadas por el Operador cual es el TMO de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y día?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** . **Página:** 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 192

Consulta/Observación:

Del 100% de las llamadas que ingresan por el AT01, que porcentaje corresponde a la siguiente tipología: exceso de consumo, excesiva facturación, cobor indebido, reembolso de aportes y contribuciones y deuda de terceros.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: a Literal: . Página: 7

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 193

Consulta/Observación:

De TODAS LAS LLAMADAS (100%) que ingresan a este Pool (AT06), cuantas (cantidad y porcentaje) corresponden a la siguientes TRES casuísticas: estado de cuenta, preguntas para algún trámite y horarios.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: f Literal: . **Página:** 11

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 194

Consulta/Observación:

Actualemte que atenciones y/o activadas deporte el Chatbot? Y con qué volumetría?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: H Literal: . Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 195

Consulta/Observación:

El proveedor podrá implementar soluciones de mejoras que permitan la evolución de la autoatención hacia canales no presenciales como Chatbot o Avatares siempre que se permita mantener la trazabilidad de la atención de los clientes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: H Literal: . Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Si, podrá implementar siempre y cuando permita el enlace a nuestros sistema comercial NGC.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 196

Consulta/Observación:

¿ Para AT10 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 197

Consulta/Observación:

¿ Para AT10 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: .

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

Página: 18

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamados se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla n.º 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 198

Consulta/Observación:

¿ Para AT10 cuantos intentos en simultaneo se puede atender ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA Las atenciones en simultaneo, depende de la habilidad, conocimiento y tipo de atención, no obstante se debe de garantizar las características de calidad establecidas para la atención, asimismo debemos precisar que el tiempo de respuesta no debe ser superior a los 240 segundos establecidos en el presente termino de referencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 199

Consulta/Observación:

¿ Para AT11 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 200

Consulta/Observación:

¿ Para AT11 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamados se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla n.º 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 201

Consulta/Observación:

¿ Para AT11 cuantos intentos en simultaneo se puede atender ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA Las atenciones en simultaneo, depende de la habilidad, conocimiento y tipo de atención, no obstante se debe de garantizar las características de calidad establecidas para la atención, asimismo debemos precisar que el tiempo de respuesta no debe ser superior a los 240 segundos establecidos en el presente termino de referencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 202

Consulta/Observación:

¿ Para AT12 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 203

Consulta/Observación:

¿ Para AT12 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamados se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla n.º 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 204

Consulta/Observación:

¿ Para AT12 cuantos intentos en simultaneo se puede atender ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA Las atenciones en simultaneo, depende de la habilidad, conocimiento y tipo de atención, no obstante se debe de garantizar las características de calidad establecidas para la atención, asimismo debemos precisar que el tiempo de respuesta no debe ser superior a los 240 segundos establecidos en el presente termino de referencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 205

Consulta/Observación:

¿ Para AT13 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** . **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 206

Consulta/Observación:

¿ Para AT13 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamados se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla n.º 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 207

Consulta/Observación:

¿ Para AT13 cuantos intentos en simultaneo se puede atender ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA Las atenciones en simultaneo, depende de la habilidad, conocimiento y tipo de atención, no obstante se debe de garantizar las características de calidad establecidas para la atención, asimismo debemos precisar que el tiempo de respuesta no debe ser superior a los 240 segundos establecidos en el presente termino de referencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 208

Consulta/Observación:

¿ Para AT14 tenemos el volumen de trafico recibido y tmo de los de los ultimos 2 años diferenciado por mes, tramo y dia ?4

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 209

Consulta/Observación:

¿ Para AT14 cual es el NDA, NDS y Umbral objetivo ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el ANEXO N° 01 ¿Descripción de Actividades de Atención y Gestión del Contact Center¿. Para efectos de evaluar los Centros de Atención de Llamados se establecen los siguientes estándares para cada Condiciones de Operación Normal y Bajo Contingencia de los Centros de Atención de Llamados Asimismo en la Tabla n.º 1: Exigencias Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) para Centros de Atención de Llamados se muestran los valores a cumplir en el presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 210

Consulta/Observación:

¿ Para AT14 cuantos intentos en simultaneo se puede atender ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA Las atenciones en simultaneo, depende de la habilidad, conocimiento y tipo de atención, no obstante se debe de garantizar las características de calidad establecidas para la atención, asimismo debemos precisar que el tiempo de respuesta no debe ser superior a los 240 segundos establecidos en el presente termino de referencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 211

Consulta/Observación:

¿Para la gestion de AT15 el unico canal de atencion es por correo electronico ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto al ser la naturaleza, de la actividad el registro de Atenciones, Consultas, Solicitudes, denuncias , reclamos informadas por las Empresas del Grupo Distriluz, estas son dirigidas por los diversos canales que cuenta el presente contrato y que son atendidos por LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 212

Consulta/Observación:

¿ En caso la gestion de AT15 sea la recepcion por correo electronico cual es el volumen y tmo de los ultimo 2 años diferenciado por mes, tramo y dia?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 213

Consulta/Observación:

¿Para la gestion de AT15 tenemos un tiempo objetivo de respuesta a la atencion de correos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Los registros deben efectuarse en los plazos normados y fiscalizado por el OSINERGMIN.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 214

Consulta/Observación:

¿ Cual es el Horario de ATENCION para todos los canales del AT01 al AT19?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme lo señalado en el numeral 6.2.4 Horarios de Atención de las actividades consultadas es continua, las veinticuatro (24) horas del día, durante todo el año, de lunes a domingo de 00:00 a 24:00 horas, incluido todos los feriados del año, 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 centro de contactos y el resguardo de la información, sin paralizaciones que lo afecten, y asegurando que no exista pérdida de llamadas. Son las 24 horas del día de los 07 días de la semana

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 215

Consulta/Observación:

Para la Gestion de AT16 cuantos son los casos (correos) que se generan por hora y dia por Operador.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 216

Consulta/Observación:

¿ Para AT16 la gestion realizada es netamente el envio de correo electronico sobre los casos pendientes por cada hora ?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al tratarse de una actividad de coordinación y seguimiento, podrá utilizar otros medios de comunicación

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 217

Consulta/Observación:

¿Para Gestion AT16 actualmente en los ultimos 2 años cuantos son los correos recepcionados por dia que han tenido?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 218

Consulta/Observación:

¿Para AT17 cada cuanto tiempo lanzan una campaña para el envio de mensajes masivos ? ¿ y cual es el volumen de las 10 ultimas campañas que han realizado?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que los servicios están considerados en el Anexo 4 de las presentes bases, asimismo, en el AT17 CAMPAÑA MASIVA - IV se establece la cantidad de campañas. Una campaña comprende el envio de mensaje masivo para una cantidad de usuarios, que define la empresa (no es limitativo en la cantidad de usuarios). En promedio se realizan unas 12 campañas por empresa y con un alcance promedio de 50,000 usuarios.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 219

Consulta/Observación:

¿Para la Gestion de AT19 la bolsa de 10,000 minutos es mensual o anual ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que según lo indicado en el Anexo 1, correspondería una bolsa de 10,000 minutos mensual, en promedio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 220

Consulta/Observación:

¿Para la Gestion de AT19 cual es el volumen de llamadas de salida de las 10 ultimas campañas lanzadas? ¿y el tmo ?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que las últimas 10 campañas, fueron en promedio de 20,000 llamadas con un tiempo de duración de 30" por llamada en promedio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 221

Consulta/Observación:

El número a mostrar a los usuarios en las comunicaciones por partde de Dsitriluz, ¿Puede ser un mismo número para todas las empresas?. El número con el que cuenta actualmente Dsitriluz, ¿Será cedido al proveedor de contact center?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.2 Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto cada empresa del Grupo Distriluz cuenta con un número.
Los números se trasladarán al postor que resulte ganador

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 222

Consulta/Observación:

¿Confirmar que se necesita 1500 líneas en nuestra troncal SIP en total para las 4 empresas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6.2 Literal: . Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El disgregado de líneas por Empresa se especifica en el numeral 6.2.4, cuyo total suma 1,500 líneas

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 223

Consulta/Observación:

Para la etapa de implementación ¿Se puede ampliar los días de esta etapa a 60 o 75 días?. Teniendo en cuenta la implementación de troncales y enlaces donde los plazos entregados por las empresas de telecomunicaciones son mayores.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.2.5. Literal: . Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: No es factible ampliar, se mantiene lo estipulado en las bases.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 224

Consulta/Observación:

Los números de contacto de las empresas con el que trabaja el contact center actual ¿Pertenece a cada una de las empresas o están cedidas al proveedor de contacto actual?. De confirmar si están cedidas, ¿Para esta licitación harán la misma cesión al contact center que se otorgue la buena pro?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 6.2.5. Literal: . Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Cada Empresa cuenta con un número.
Los números se trasladarán al postor que resulte ganador

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 225

Consulta/Observación:

El DID a proporcionar por parte del contact center a Dsitriluz ¿Se utilizará este DID para que Distriluz o las 4 empresas redireccionen todo el tráfico de llamadas entrantes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8.2. Literal: . Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Los usuarios de las empresas del GRUPO DISTRILUZ seguirán llamando a los números locales de atención al cliente y mediante un redireccionamiento lógico realizado a nivel de operador telefónico, estas llamadas serán dirigidas a la central telefónica de LA CONTRATISTA. Y en otros casos se digitalizará la llamada para ser transportada mediante un enlace de datos independiente al servicio y sea entregado LA CONTRATISTA.

Se aclara que LA CONTRATISTA se encargará de realizar las coordinaciones con los carriers o proveedores involucrados, para el redireccionamiento de llamadas y asumirá el costo de dicho redireccionamiento.

En estas circunstancias debemos reiterar que el redireccionamiento de llamadas será asumida por LA CONTRATISTA.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 226

Consulta/Observación:

¿Se tendra que implementar un 08001 por cada empresa? Ó ¿Se harán las cesión de estos números actuales a contact center ganador?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8.2. Literal: .

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

Página: 43

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto cada empresa del Grupo Distriluz cuenta con un número asignado de 0801. Los números se trasladarán al postor que resulte ganador

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 227

Consulta/Observación:

En el párrafo: "La solución de transferencia de llamadas de los números telefónicos de cada sede es responsabilidad de EL CONTRATISTA. El costo asociado al desvío es asumido por EL CONTRATISTA." Favor de especificar este escenario.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8.2. Literal: . Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se aclara al participante que todos los costos de transferencia son de responsabilidad de la Contratista, así como el costo asociado al desvío de las llamadas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 228

Consulta/Observación:

En este párrafo: "La portabilidad numérica de las líneas telefónicas estará a cargo de EL CONTRATISTA en la etapa de implementación asumida a todo costo.". ¿Habrá una portación de líneas actuales al contact center ganador?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8.2. Literal: . Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Cada Empresa cuenta con un número.
Los números se trasladarán al postor que resulte ganador

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 229

Consulta/Observación:

En este párrafo: "EL CONTRATISTA deberá tener 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.". Bajo este escenario indicado ¿Cómo se hará el redireccionamiento hacia esta red alterna de telefonía? ¿Este redireccionamiento del tráfico de llamadas estará a cargo y bajos su costo de Distriluz o de las 4 empresas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 8.2. Literal: . Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: EL CONTRATISTA deberá tener 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

En este sentido el Postor deberá considerar en su estructura de costo el redireccionamiento automático hacia esta red alterna de telefonía el cual será directamente atendido entre el Postor y la empresa de telefonía, sin interrelación del Grupo Distriluz; el costo de este redireccionamiento estará a cargo de LA CONTRATISTA .

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 230

Consulta/Observación:

¿Es necesario la grabación de las Video llamadas y por cuanto tiempo debe almacenarlo el contact center?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8.3.3. Literal: . Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Si es necesario la grabación de las video llamadas y el tiempo de almacenamiento por parte del contac center será por el tiempo de duración del servicio, posteriormente nos harán las entregas de la data para ser almacenados en los servidores de las empresas

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 231

Consulta/Observación:

El proveedor de Hsoting de Distriluz ¿Permitirá alojar los equipos de comunicaciones de los proveedores del contact center para implmentar el MLPLS redundado? ¿este costo de alojamiento será responsabilidad de Distriluz?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8.3.7. Literal: . Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El costo de alojamiento será de responsabilidad de LA CONTRATISTA

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 232

Consulta/Observación:

El 08001 que solicitan en este párrafo: "EL CONTRATISTA debe incluir en su propuesta la instalación en el local del Centro de Contactos una línea telefónica con tecnología RDSI (Red Digital de Servicios Integrados) o una línea SIP (Session Initiation Protocol), y deberán operar las 24 horas asociada al servicio N° 0801, en las instalaciones de EL CONTRATISTA, para cubrir las llamadas a nivel nacional. La instalación de la línea telefónica para el servicio 0801". ¿Esta línea es independiente a las líneas indicadas en párrafos anteriores de estas bases administrativas?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 8.3.7. Literal: . Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El GRUPO DISTRILUZ, cuenta con las líneas 080171001, 080171002, 080171003 y 080171004, las cuales serán transferidas en cesión de uso al POSTOR GANADOR durante la etapa de implementación del presente servicio, de parte de LA CONTRATISTA saliente quien hará uso del periodo de transferencia para la realización, concluida esta etapa la nueva CONTRATISTA, encargada de brindar el presente servicio, deberá operar y hacerse responsables de las líneas mencionadas, asumiendo los pagos mensuales que estas irroguen y gastos de transferencias hasta su correcta implementación.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 233

Consulta/Observación:

Confirmar si el contact center podrá implementar un enlace punto a punto entre su data center y cada una de las 4 empresas, con la finalidad de gestionar por ese medio el tráfico de llamadas.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8.3.7. Literal: . Página: 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se confirma la posibilidad de la implementación del enlace punto a punto.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 234

Consulta/Observación:

¿Sera necesario que la plataforma de contact center se integre con algún sistema de Dsitriluz o de las 4 empresas?. De ser afirmativa la respuesta, ¿Por qué medio será la integración (webservices, apis, etc)?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 8.5. Literal: . Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La plataforma de contact center se integrará por webservice al sistema comercial de el Grupo Distriluz.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 235

Consulta/Observación:

"En el documento mencionan constantemente que se debe asegurar la calidad del servicio, brindar los recursos necesarios para que el personal esté correctamente capacitado y entrenado; entre otros; sin embargo, no mencionan ni detallan dentro del Personal No Clave las siguientes posiciones: Monitores de Calidad, Formadores, Gestores de Tráfico en Tiempo Real (GTR), Responsables de Calidad, Responsables de Operacion, Analsitas de Fraude, entre otros roles claves para un servicio de calidad. ¿Por que no se han considerado estos roles y/o actividades en el documento? De ser afirmativa la respuesta, ¿se han costeadado estos roles y perfiles para el presente servicio?"

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6.2.1. Literal: . Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: Al respecto debemos precisar que se solicitó personal clave para el servicio, el presente concurso es por costos unitarios, el Contratista debe de planterar su estructura de costos de tal forma que asegura la calidad esperada en el servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 236

Consulta/Observación:

El postor puede lograr eficiencias en los roles de soporte (calidad, formación) para que éstos recursos sean compartidos entre las cuatro empresas? o debe asignar estos roles a cada empresa de manera independiente?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.4. Literal: . Página: 12

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Cualquier rol de soporte que no esté considerado como personal Clave por la Contratista, puede ser compartido entre las empresas o realizar actividades diversas.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 237

Consulta/Observación:

El modelo de facturación no muestra la fórmula del cálculo, se necesita se explique a modo de ejemplo como se va a facturar el servicio a brindar y por los 19 tipos de descripción por servicio.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 19.2. Literal: . Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: al participante, que su facturación mensual se realizará de acuerdo al metrado ejecutado por cada actividad de manera mensual multiplicado por los costos unitarios ofertados por actividad, y factores de calidad.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 238

Consulta/Observación:

"Dentro del modelo de facturación hace mención a 3 variables a considerar, a que hace referencia lo siguiente:
n: partidas contractuales efectivamente ejecutadas, como influye en la facturación del servicio?
P: Precio unitario ofertado por LA CONTRATISTA, aclarar si es el precio ofertado por cada tipo de atención?
Q: metrado ejecutado en el periodo de valorización, aclarar si el monto corresponde a la descripción por alcance del servicio?"

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 19.2. Literal: . Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: n: Se conocerá las partidas que fueron ejecutadas en el mes; P: Se aclara que es precio unitario ofertado para cada actividad; Q: metrado es la cantidad de atenciones realizadas mensualmente.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 239

Consulta/Observación:

"Se hace mención de distintos canales de atención como llamadas telefónicas, video llamadas, correo electrónico, asistente virtual, redes sociales (SMS y WhatsApp) y chatbot (Facebook, WhatsApp, Instagram, Telegram), Asistente de Voz Virtual y orientación a usuarios. Pero no se hace mención como se va a facturar los siguientes servicios:
Como se factura las video llamadas?
Como se factura los correos electrónicos?
Como se factura el asistente virtual?
Como se factura el asistente de voz virtual?"

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 19.2. Literal: . Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Los servicios de atención y gestión del Contac Center (Anexo 04 de las bases), se facturan determinado las cantidades ejecutadas por el precio ofertado, según corresponde.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 240

Consulta/Observación:

No hace mención a marcha blanca, la curva de aprendizaje se concentra en 3 meses de gestión, considerando que son imputables un número de penalidades, por qué no se menciona marcha blanca?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 19.2. Literal: . Página: 69

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El presente servicio, ha considerado un periodo de implementación para que LA CONTRATISTA, pueda realizar los ajuste necesarios en sus procesos con la finalidad de no incurrir en errores (marcha blanca). Asimismo, debemos precisar que al ser un proceso regulado, este es fiscalizado ininterrumpidamente por el OSINERGMIN, por tanto no se puede considerar una marcha blanca como tal. En este sentido , en el numeral 6.2.5 Etapas del Servicio a), explica que hay una etapa preoperativa de 45 días calendarios.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 241

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "No contestar las llamadas mediante los protocolos establecidos y la normatividad vigente", aplicando el 3% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, entendemos que si un operador tiene un quiebre en el modelo de atención por error u omisión se penalizaría la llamada? mencione también como va a medir y bajo que reporte cada error? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Si, se aplica penalidad por incumplimiento de los protocolos establecidos y la normatividad vigente. Ya sea por cada supervisión semanal que ejecuta las empresas del Grupo Distriluz o por cada caso que se presente o por supervisión de Osinergmin.

Al respecto debemos precisar que durante los últimos (06) seis meses las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro). han obtenido indicador de 1.5% respecto a este punto.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 242

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Llamadas realizadas por el cliente que de tono ocupado", aplicando el 3% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, entendemos que si el cliente llama al canal y no ingrese al IVR aplicaría la penalidad? mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto, la presente penalidad se aplicada cuando el cliente llama a la Central Telefónica y este brinda tono ocupado, esto es detectado mediante supervisión realizada por cada empresa del GRUPO DISTRILUZ (ENSA, ENOSA, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO), asimismo por las supervisiones realizadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN siendo el resultado obtenido de 2.5% respecto a este punto.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 243

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Llamadas Perdidas (> 10 llamadas x día)", aplicando el 10% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, no entendemos el concepto de llamada pérdida, mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Del total de llamadas en el día, las llamadas perdidas no debe superar el numero de 10, ejemplo, si se reciben 200 llamadas y se perdieron 15, se aplica penalidad.
Se llama "llama perdida" a la llamada que el cliente hace a la central y esta no es atendida por el agente.

Al respecto debemos precisar que durante los últimos (06) seis meses las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro). no han presentado en promedio 2 o 3 días al mes con el presente caso.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 244

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 30 segundos.", aplicando el 10% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, no entendemos el concepto de tiempo de recepción de llamada mayor a 30 segundos, mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Desde que el IVR deriva la llamada al operador, no debe superar los 30 segundos de espera y se penalizará por cada supervision semanal que ejecuta las empresas del Grupo Distriluz (Enosa, Ensa, Hidrandina, Electrocentro), por cada caso que se presente o por supervision de Osinergmin.

Al respecto el contrato vigente de Servicio de Atencion y Gestión del Contact Center para las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro) se cuenta con un TMO promedio de 41 segundos para la actividad AT04.

En este sentido se procederá a modificar el ANEXO N° 02 Otras penalidades para el servicio de Atencion y Gestión de Contact Center considerando un Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

Al respecto debemos precisar que durante los ultimos (06) seis meses las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro). han realizado la gestión basado en 60 segundos de tolerancia, motivo por el cual no es posible informar los incumplimientos al plazo de 30 segundos, mas aun considerando que se ha incrementado el umbral a 45 segundos.

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

Se adjunta ANEXO N° 02 modificado

OTRAS PENALIDADES PARA EL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN DE CONTACT CENTER

Dice:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 30 segundos.

Debe decir:

Tiempo de recepción de llamada por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 45 segundos.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 245

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Tiempo de recepción de interacción por parte del operador del EL CONTRATISTA mayor a 240 segundos, para redes sociales", aplicando el 10% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, se refiere si al tiempo de espera de respuesta a la interacción ya sea en correo, whatsapp, etc?, mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se refiere a que el tiempo de duración de la atención, no debe exceder a 240 segundos, lo cual cuenta desde la recepción del caso, solo en Redes Sociales.

Al respecto debemos precisar que durante los últimos (06) seis meses las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro). no han realizado la trazabilidad del presente tiempo de atención, siendo el promedio estándar de atención 300 segundos.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 246

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Llamadas realizadas por el cliente que se corten por problemas técnicos de la plataforma de atención del EL CONTRATISTA", aplicando el 2% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, Si el cliente está en llamada y se corta la comunicación se penaliza? como se va a medir es porque el cliente corto o por error de la plataforma?, mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Si se penalizará si se corta la llamada atribuible a LA CONTRATISTA (problemas técnicos), y se penalizará por cada supervisión semanal que ejecuta las empresas del Grupo DISTRILUZ (ENOSA, ENSA, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO), por cada caso que se presente o por supervisión de Osinergmin.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 247

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Concluir la llamada antes de que complete el proceso para la atención", aplicando el 5% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, como se medirá este indicador y bajo que reporte? , mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Si están en proceso de atención y si cliente desea seguir con la atención y el agente culmina la llamada, si se penalizará, esto por cada supervisión semanal que ejecuta las empresas del Grupo DISTRILUZ (ENOSA, ENSA, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO, por cada caso que se presente o por supervisión de Osinergmin .

Al respecto debemos precisar que durante los últimos (06) seis meses las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro). no han presentado casos.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 248

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Cortar la llamada en proceso de atención", aplicando el 5% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, como se medirá este indicador y bajo que reporte? , mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Si están en proceso de atención y si cliente desea seguir con la atención y el agente culmina la llamada, si se penalizará, esto por cada supervisión semanal que ejecuta las empresas del Grupo DISTRILUZ (ENOSA, ENSA, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO, por cada caso que se presente o por supervisión de Osinergmin

Al respecto debemos precisar que durante los últimos (06) seis meses las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro). no han presentado casos.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 249

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "No derivar oportunamente al personal de campo y/o supervisor los requerimientos del usuario considerando las emergencias de riesgo", aplicando el 5% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, como se medirá este indicador y bajo que reporte? , mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto conforme se encuentra descrito en el Anexo n.º 1 ¿DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTACT CENTER¿, donde precisa que para el caso de las actividades AT02, AT03, AT04, AT05, AT11, AT12, AT13 que no se encuentren implementados las derivaciones automáticas LA 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 encargado de la actividad.

Finalmente, durante los últimos 6 meses no existió penalidad referida al presente caso.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 250

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "No registrar correctamente el petitorio del cliente, generando, falta de derivación inmediata.", aplicando el 5% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, como se medirá este indicador y bajo que reporte? , mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: .

Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Cuando el cliente informe un riesgo y este es registrado como otro recurso generando retrasos en la atención, será penalizada, esto mediante la supervisión semanal, por cada caso presentado o por supervisión de Osinergmin.

Al respecto debemos precisar que durante los últimos (06) seis meses las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro). no han presentado casos.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 251

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Tener al mes un promedio diario de llamadas no atendidas por falta de operadores superior a 3% de las llamadas efectuadas por los usuarios.", aplicando el 25% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, hace referencia a llamadas abonadas menor a 3% en todo el mes? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Las empresas del Grupo Distriluz, diariamente realizan la supervisión y seguimiento a las llamadas no atendidas, las cuales no deben superar el 3% del total de llamadas recibidas diarias, en este sentido comunica a LA CONTRATISTA para la evaluación e implementación de una mayor cantidad de personal operador, luego de esta comunicación las empresas del Grupo Distriluz de persistir este incumplimiento proceden a la aplicación de la penalidad.

Al respecto debemos precisar que durante los últimos (06) seis meses las empresas del Grupo Distriluz (Ensa, Enosa, Hidrandina y Electrocentro). no han presentado casos.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 252

Consulta/Observación:

"Hace mención a lo siguiente ""Por el incumplimiento de los procedimientos establecidos OSINERMIN. "", Pago de la multa - Mas la penalidad de las empresas del Grupo DISTRILUZ., puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 2

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN realiza la supervisión semestral siendo las penalidades aplicadas por cada empresa integrante en promedio 3 UIT semestrales.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 253

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Realizar descargos de atención en el sistema comercial de LAS EMPRESAS forma errónea o fuera de los plazos normados", aplicando el 5% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 2

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La supervisión es semestral. El ente supervisor hace llegar un informe solicitando efectuar descargo dentro de los 5 días de notificado, si no esta correctamente sustentada y levantada o hayan enviado el descargo fuera del plazo otorgado, se aplica penalidad y multa.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 254

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Registrar consultas o solicitudes que figuren pendientes en Optimus NGC y que no ameriten", aplicando el 1% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 2

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Ejemplo, cuando el cliente presenta solicitud, esta es derivada a la persona responsable y posteriormente se acerca a consultar sobre su atención y el agente nuevamente registra la solicitud a pesar de que la primera aun sigue pendiente de atención.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 255

Consulta/Observación:

"Hace mención a lo siguiente ""No Atender al usuario, con trato cortés, adecuado tono de voz, predisposición a atender a su satisfacción, cumplimiento de protocolos y conductas."" , aplicando el 1% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, como se medirá este indicador y bajo que reporte? , mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Cuando el agente responde de forma descortés a cliente, o le alza la voz o no la deja hablar, etc, se considera una atención deficiente. Por cada supervisión semanal que ejecuta las empresas del Grupo DISTRILUZ (ENOSA, ENSA, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO), por cada caso que se presente o por supervisión de Osinergmin Al respecto la medición se realizara bajo los criterios del ATNA por ser el indicador del procedimiento de supervisión.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 256

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "No conocer la normativa vigente y directivas que ayuden a desempeñar su labor adecuadamente", aplicando el 1% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, como se medirá este indicador y bajo que reporte? , mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Ejemplo, cuando cliente reclame por exceso de consumo, existe la Resol. Osinergmin Nro. 264-2014 donde se plasma el proceso de atención. El agente debe tener conocimiento de dicha Resolución para brindar una adecuada atención. Por cada supervisión semanal que ejecuta las empresas del Grupo DISTRILUZ (ENOSA, ENSA, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO por cada caso que se presente o por supervisión de Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 257

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "Brindar información de la cual no se encuentra autorizado, 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", aplicando el 3% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, como se medirá este indicador y bajo que reporte? , mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Ejemplo, cuando brinde información personal de los trabajadores de la empresa o de clientes de la empresa. Por cada supervisión semanal que ejecuta las empresas del Grupo DISTRILUZ (ENOSA, ENSA, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO, por cada caso que se presente.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 258

Consulta/Observación:

Hace mención a lo siguiente "No brindar las capacitaciones establecidas", aplicando el 3% de la UIT, expliqué a que se refiere mediante ejemplo, como se medirá este indicador y bajo que reporte? , mencione también como va a medir y bajo que reporte se controlará? puede mencionar el número de casos ocurridos en los últimos 6 meses.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: En los Términos de referencia numeral 6.4.2 existe un cuadro Nro. 4 . Detalle - Nombre de la Capacitación - Cronograma señalando mes a mes las capacitaciones que se deben brindar. El incumplimiento se aplica penalidad.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 259

Consulta/Observación:

Se menciona penalidad por ATNA, Nivel de servicio y nivel de atención, este aplica por cada tipo de atención, en total tenemos 19, o aplica como total para las llamadas atendidas, y tambien aplica por separado por correo, etc? Ser más específico como se aplican las penalidades y a que tipo de gestión está orientado.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 4

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: la penalidad es aplicada por el total de llamadas recibidas y/o por el total de interacciones en redes sociales.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 260

Consulta/Observación:

"Mencione y de un ejemplo de como aplica la penalidad por ATNA, se muestra una tabla pero no se indica como se pueden aplicar la penalidad, es importante para contemplar en el precio del negocio.
La fórmula de aplicación hace mención, a penalidad x factor, cual es la penalidad y cual es el factor?
"

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 4

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el Indicador de Atención Telefónica No Adecuada, plasmada en la resolución n.º 266-2012-OS/CD se verifica por la atención emitida bajo los siguientes parámetros:

- 1 Información solicitada a la persona que llama, según numeral 5.1
- 2 Información a brindar a la persona que llama, según numeral 5.2
- 3 Solicitud/ entrega de información en caso de rellamadas, según numeral 5.3
- 4 El trato cortés (que el operador no corte la llamada o insulte a la persona que llama)
- 5 Correcta clasificación de la llamada dentro de los tipos de llamada, según el Anexo 17 de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD.

Asimismo la penalidad a aplicar esta basada en 1 U.I.T y el porcentaje mensual alcanzado.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 261

Consulta/Observación:

"Como se aplica el impacto porcentual de máximo 7.5% y -7.5%, a que hace referencia?"

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 4

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Los ANS o factor de calidad se aplican a los principales KPIs del servicio tales como Calidad de Atención - ATNA (FC1), Nivel de Atención (FC2) y Nivel de Servicio (FC3) en un esquema de incentivo-descuento de la siguiente manera:

En este sentido la aplicación de la penalidad no podrá ser +-7.5 % variable.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 262

Consulta/Observación:

No se menciona formadores o capacitadores para el servicio, son el total 4 empresas dentro del grupo distriluz, cuanto es el requerido mínimo de formadores por empresas?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.4. Literal: . Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que los roles de formadores y capacitadores no está considerado como personal Clave, queda a criterio de la Contratista.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 263

Consulta/Observación:

No se menciona analista de calidad o monitores para el servicio, son el total 4 empresas dentro del grupo distriluz, cuanto es el requerido mínimo por empresas?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.4. Literal: . Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara: al participante, que se debe asegurar la calidad o monitores para el servicio con el personal Clave (Coordinador y Supervisores), la metodología y controles lo establecerá la Contratista.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 264

Consulta/Observación:

Se menciona de una fase de 45 días de implementación del servicio, se espera iniciar con todo el volumen de personal desde el primer día o será por fases? Si es por fases indicar con que entidad se iniciaría y la programación de las siguientes entidades.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.5.2. Literal: . Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto EL POSTOR tiene 45 días calendarios para la etapa de Implementación luego del cual inicia la etapa de Operatividad, donde se le requerirá el personal completo propuesto para el cumplimiento de los ANS del presente servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 265

Consulta/Observación:

¿ Para la gestion de multiskill , los cambios de prioridades y cambios de atencion de un pool a otro , lo manejara el call center o el contratista ?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 7.2. **Literal:** . **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: al participante, que toda actividad complementaria es de responsabilidad de la Contratista.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 266

Consulta/Observación:

¿Tenemos un limitante para la creacion de usuarios ? vale decir si tenemos un topo maximo de licencias por aplicativo a crear de sus sistemas.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 6.4. Literal: . Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La creación de usuarios es de acuerdo a la cantidad de personal propuesto por cada empresa en la oferta técnica.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 267

Consulta/Observación:

Para los reportes solicitados , en que tipo de herramienta se debera entregar (Excell, Power Bi, Dash etc)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: . Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Los reportes deberán ser entregados en Excel, Power BI y otro aplicativo que se requiera previas coordinaciones.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 268

Consulta/Observación:

Se indica que puede existir modificación en los reportes pero no se indica el tiempo solicitado de entrega , por favor indicar ante una necesidad de cambio el tiempo de entrega, considerando que el tiempo minimo de una modificacion es de 5 dias habiles.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: . Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Los reportes deberán ser entregados previa coordinación con el coordinador del contrato y supervisor de las EMPRESAS.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 269

Consulta/Observación:

Se indica en el documento una lista de reportes a entregar, sin embargo no se creacion de nuevos reportes ¿ se va a solicitar nuevos reportes adicionales considerando que el tiempo de creacion es de 10 dias habiles como minimo?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5. Literal: . Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: al participante, los reportes nuevos será coordinado con el Coordinador y Supervisores de las EMPRESAS.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 270

Consulta/Observación:

El documento menciona la entrega de reportes mensuales , quincenales o a petición vuestra pero no menciona a reportería diaria , indicar que tipo de reportes se entrega de manera diaria , la hora de envío y definir el sla de entrega cuando un reporte se solicita a petición vuestra de forma fortuita.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: . Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: al participante, los reportes indicados en la página 28 se refiere a medir a partir del inicio de la etapa operativa. Aunque los objetivos son los mismos para todas las empresas, la medición de los acuerdos de niveles de servicio se realizará por separado (Por empresa).

Los reportes diarios si se requiere la Empresa coordinará con el Administrador o Coordinador del Servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 271

Consulta/Observación:

No se hace mención de muestras de calidad y número de entrega, cuantas escuchas se requiere por empresa?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 14 Literal: . Página: 67

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se realizará la supervisión de las actividades del servicio, dependiendo de la capacidad operativa del personal asignado por Empresa. Es de precisar que el ente fiscalizador también solicita las muestras.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 272

Consulta/Observación:

¿ En caso la herramienta para visualizacion de reporteria sea por Powe bi , cuantas licencias requeriran ?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: . Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: De utilizar el power bi, deberán asegurar que las personas asignadas a la gestión de reportes cuenten con la licencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 273

Consulta/Observación:

Los pronosticos de trafico (AT01 al AT19) que estarán soportados con la informacion que nos compartan de acuerdo al evolutivo de los 2 ultimos años, necesitamos conocer en base a esta pregunta, si los eventos reales superan al pronóstico diseñado por comportamiento fortuito o ajeno se penalizara por el incumplimiento?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto conforme lo precisa el Anexo n.º 2 se considera situación de CONTINGENCIA se considerará que los Centros de Atención de Llamados están en Operación Bajo Contingencia frente a cualquier evento, condición climática pronosticada, sucesos públicos o hechos de la naturaleza que puedan afectar el normal funcionamiento de los Centros de Atención de Llamadas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 274

Consulta/Observación:

En caso el trafico (AT01 al AT19) supere el pronostico de llamadas por alguna incidencia masiva , la penalidad por llamada perdidas , llamadas no atendidas y llamadas mayor a 30 segundos estara inafecta ?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto conforme lo precisa el Anexo n.º 2 se considera situación de CONTINGENCIA se considerará que los Centros de Atención de Llamados están en Operación Bajo Contingencia frente a cualquier evento, condición climática pronosticada, sucesos públicos o hechos de la naturaleza que puedan afectar el normal funcionamiento de los Centros de Atención de Llamadas.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 275

Consulta/Observación:

Los pronosticos de trafico (AT01 al AT19) que estarán soportados con la informacion que nos compartan de acuerdo al evolutivo de los 2 ultimos años, necesitamos conocer en base a esta pregunta, si los eventos reales estan por debajo al pronóstico diseñado por comportamiento fortuito o ajeno, se tendrá una compensación hasta el 98% por el diferencial que no ha llegado al centro de contacto? o cual será será la compensación a realizar, entendiendosé que como proveedor dimensionaremos al tráfico en función de comportamientos y de no llegar las llamadas se tendría un costo sin beneficio, afectandonos como socios.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto el presente servicio obedece a la naturaleza de mercado, es decir a las necesidades que el cliente pudiera necesitar en determinados momentos, en este sentido en el Anexo n.º3 se muestra el detalle de las interacciones, motivo por el cual el Postor deberá hacer sus análisis, finalmente el presente servicio NO CONTEMPLA COMPENSACION por comportamiento de caso fortuito o ajeno.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20609958660	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C.	Hora de envío :	18:30:23

Consulta: Nro. 276

Consulta/Observación:

Dentro de los reductores a considerar para el dimensionado de AT01 a AT19 se tiene claro los indicadores de SSHH, Capacitacion (feedback , refuerzo y actualizacion de informacion) y devolucion de llamadas, indicar que % se requiere asignar para estos indicadores considerando que el personal necesitara refuerzos continuos.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: . Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Debe ser evaluada por la contratista, teniendo en cuenta los indicadores de Osinergmin.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 277

Consulta/Observación:

Cual seria el metraje mínimo del Site?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El metrado del Site de operaciones, debe estar acorde al certificado ITSE, licencia de funcionamiento de conformidad al Aforo del personal propuesto.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 278

Consulta/Observación:

El grupo electrógeno puede ser alquilado o necesariamente debemos tener uno comprado??

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es responsabilidad del contratista contar con los equipos necesarios a fin de que brinden el nivel de disponibilidad del servicio (99.95%), para lo cual el grupo debe estar disponible las 24 horas del día para el respaldo de la operación.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 279

Consulta/Observación:

Volumen de los útiles de oficina mensuales o semestrales o se considera con la proyección de personal operativo y administrativo de cada mes?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es responsabilidad del contratista y en base a sus procesos internos el manejo de los útiles de oficina.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 280

Consulta/Observación:
Se exige que el personal este en algun regimen laboral? Mype, Gneral, RXH?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: El personal debe estar en un régimen laboral y es responsabilidad de la contratista.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 281

Consulta/Observación:

Es posible que el personal gestione 100% en modalidad de teletrabajo? Toda vez que se muestre la operatividad continúa a través del software de gestión con la finalidad que no afecte el servicio.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: No puede estar el personal en teletrabajo, debe garantizar la operación y estar bajo supervisión, considerando que tienen acceso a la información de nuestros clientes. Salvo lo contemplado en el numeral 8.1 de la Bases Integradas.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 282

Consulta/Observación:

Podrian indicarnos cuantos m2 solicitan para cada oficina administrativa o dependera del criterio del contratista ?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Depende de la empresa contratista, pero debe cumplir la normativa aplicable en temas de seguridad y salud en el trabajo, así cómo las municipales (AFORO, Licencia de Funcionamiento e ITSE)

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 283

Consulta/Observación:
La licencia por el uso del Sistema Comercial de GRUPO DISTRILUZ tiene costo alguno para el CONTRATISTA, y ha cuanto y que frecuencia se pagaría? Este se aplica para las computadoras como para los celulares?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Si tiene un costo de 1 UIT anual por empresa, según lo indicado en numeral 11 de las Bases Integradas

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 284

Consulta/Observación:

¿Nos podrian indicar cuáles son características de las impresoras solicitadas?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es al criterio de la empresa de servicio y sus procedimientos internos.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 285

Consulta/Observación:
El equipo movil, ¿debe tener un plan minimo de comunicación?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA Es responsabilidad del contratista contar con un plan de voz y datos para los equipos celulares que estaría usándose para el servicio solicitado.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 286

Consulta/Observación:

ES POSIBLE SUBCONTRATAR AL PERSONAL REQUERIDO POR UNA EMPRESA QUE PERTENECE AL GRUPO DEL POSTOR?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: No se permite subcontratar, el personal es exclusivo para el servicio contratado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 287

Consulta/Observación:

¿De cuanta velocidad debe ser el internet por sede para que pueda tener la conexión que la entidad está solicitando?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es responsabilidad del contratista dimensionar el ancho de banda para el servicio de internet solicitado, considerando el uso de dicho servicio para las atenciones de los canales virtuales y videos llamadas para la atención de clientes.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 288

Consulta/Observación:
EN LO QUE RESPECTA A LA FORMACION ACADEMICA DEL COORDINADOR GENERAL, SE SOLICITA QUE ¿SE PUEDE CONSIDERAR LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y/O CIENCIAS POLITICAS?

Acápites de las bases : Sección: Específico **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE : Al respecto con la finalidad de incrementar la pluralidad de postores se acoge la sugerencia de la carrera de contabilidad a nuestro parecer con el fin de mantener la pluralidad de postores.se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.

De otro lado, no se acoge a la carrera de Ciencias Políticas dado la falta de semejanza al proyecto que estamos desarrollando en el presente servicio.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...

Coordinador General:

Titulado Universitario en la Carrera Derecho, Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, Administración, Contabilidad, Ciencias de la Comunicación, Marketing o Economía.

...

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 289

Consulta/Observación:
REFERENTE A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL COORDINADOR GENERAL, ¿SE PUEDE CONSIDERAR LOS CARGOS O PUESTOS DE: GERENTE COMERCIAL, DE SERVICIO, DE OPERACIONES, ADMINISTRADOR, SUPERVISOR DE PLATAFORMA, LIDER? ASIMISMO ¿LA EXPERIENCIA PUEDE SER EN CUALQUIER RUBRO O SECTOR COMO: CONTACT CENTER, CALL CENTER, BANCA Y FINANZAS? TANTO EN EL AREA DE VENTAS, COBRANZAS Y ATENCION AL CLIENTE Y/O RECLAMO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACOGE PARCIALMENTE: para mantener la pluralidad de postores. Los cargos o puestos de gerencia serán considerados siempre y cuando correspondan a Gerencia Comercial, El caso de Operaciones, Líder y Supervisor, se encuentra contemplado. No se considerará Gerente de Servicio ni Administrador. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.
En lo que respecta a la experiencia no es un rubro o sector en específico, pero si vinculado a Centros de Atención de Clientes o atención telefónica.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...
Coordinador General:
...
Experiencia:
Tres (03) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o Gerente Comercial y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o supervisor y/o jefe de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención, Call Center, Centros de Venta Telefónica, Banca Telefónica.
...

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 290

Consulta/Observación:

EN CUANTO A LA FROMACION ACADEMICA DEL SUPERVISOR, SE SOLICITA QUE ¿SE PUEDE CONSIDERAR LAS CARRERAS TECNICAS O UNIVERSITARIAS CULMINADAS DE CONTABILIDAD, CIENCIAS POLITICAS, COMPUTACION E INFORMATICA, CARRERAS TECNICAS DE TECNOLOGIA INFORMATICA, ELECTRICIDAD INDUSTRIAL, MECANICA INDUSTRIAL, ENTRE OTROS?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que se debe cumplir lo establecido en las bases, que indica debe ser con grado Bachiller Universitario.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 291

Consulta/Observación:
REFERENTE A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL SUPERVISOR , SE SOLICITA QUE SE CONSIDERE LA EXPERIENCIA EN EMPRESAS CONTRATISTAS (TERCERIZADO) DEL SECTOR ELECTRICO.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Al respecto se precisa que las empresas contratistas que hubieran prestados servicio similares en el rubro de contact center y/o call center en empresas de servicio público pueden participar al ser considerada esta experiencia como valida.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 292

Consulta/Observación:

REFERENTE A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL SUPERVISOR, ¿SE PUEDE CONSIDERAR LOS CARGOS O PUESTOS DE: GERENTE COMERCIAL, DE SERVICIO, DE OPERACIONES, ADMINISTRADOR, SUPERVISOR DE PLATAFORMA, LIDER? ASIMISMO ¿LA EXPERIENCIA PUEDE SER EN CUALQUIER RUBRO O SECTOR COMO: CONTACT CENTER, CALL CENTER, BANCA Y FINANZAS? TANTO EN EL AREA DE VENTAS, COBRANZAS Y ATENCION AL CLIENTE Y/O RECLAMO?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE: para mantener la pluralidad de postores. Los cargos o puestos de gerencia serán considerados siempre y cuando correspondan a Comercial, Operaciones y dentro de sus funciones esté el servicio de contac center o call center, Asimismo, Líder y Supervisor, se encuentra contemplado. No se considerará Gerente de Servicio ni Administrador. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y tambien para la calificación.

En lo que respecta a la experiencia se está enmarcando en en empresas de servicio público de electricidad, agua, desagüe y alcantarillado, gas natural, telecomunicaciones, financieras, pero si vinculado a Centros de Atención de Clientes o atención telefónica.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...
Supervisor

...
Experiencia:
Dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o Gerente Comercial, y/o Gerente de Operaciones y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o administrador de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención al Cliente, Centros de Contact Center, Banca Telefónica, en empresas de servicio público de electricidad, agua, desagüe y alcantarillado, gas natural, telecomunicaciones, financieras.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 293

Consulta/Observación:
EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DEL AGENTE DE SERVICIO, GESTOR DE REDES SOCIALES, GESTOR DE OFICINA VIRTUAL, SE ENTIENDE QUE ¿SE PUEDE CONSIDERAR LAS CARRERAS TECNICAS Y UNIVERSITARIAS EN CURSO O CULMINDAS (DESDE EGRESADO) EN CUALQUIER CARRERA?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Que no se ha requerido un perfil profesional mínimo, pero es responsabilidad de la contratista asegurar que el personal tenga las competencias necesarias para garantizar la calidad de servicio.

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 294

Consulta/Observación:
REFERENTE A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL AGENTE DE SERVICIO, GESTOR DE REDES SOCIALES, GESTOR DE OFICINA VIRTUAL, ¿SE PUEDE CONSIDERAR LOS CARGOS O PUESTOS DE: ASESOR, ASISTENTE, AUXILIAR, PROMOTOR, REPRESENTANTE, OPERADOR, TELEOPERADOR, EJECUTIVO COMERCIAL, CAJERO BANCARIO, PERSONAL DE PLATAFORMAS Y/O VENTANILLA? ASIMISMO ¿LA EXPERIENCIA PUEDE SER EN CUALQUIER RUBRO O SECTOR COMO: CANTACT CENTER, CALL CENTER, BANCA Y FINANZAS, EDUCATIVO, INDUSTRIAL? TANTO EN EL AREA DE VENTAS, COBRANZAS Y ATENCION AL CLIENTE Y/O RECLAMO?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que no se ha requerido un perfil profesional mínimo, pero es responsabilidad de la contratista asegurar que el personal tenga las competencias necesarias para garantizar la calidad de servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 295

Consulta/Observación:

EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DEL APOYO ADMINISTRATIVO, SE ENTIENDE QUE ¿SE PUEDE CONSIDERAR LAS CARRERAS TECNICAS Y UNIVERSITARIAS CULMINDAS (DESDE EGRESADO) EN CUALQUIER CARRERA?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que no se ha requerido un perfil profesional mínimo, pero es responsabilidad de la contratista asegurar que el personal tenga las competencias necesarias para garantizar la calidad de servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 296

Consulta/Observación:
REFERENTE A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL APOYO ADMINISTRATIVO, ¿SE PUEDE CONSIDERAR LOS CARGOS O PUESTOS DE: ASISTENTE O AUXILIAR ADMINISTRATIVO, AUXILIAR DOCUMENTARIO Y DE ARCHIVO, ASISTENTE, AUXILIAR O ANALISTA DE PLANILLAS, FACTURACION Y COBRANZAS, CONTADOR? ASIMISMO ¿LA EXPERIENCIA PUEDE SER EN CUALQUIER RUBRO O SECTOR COMO: CONTACT CENTER, CALL CENTER, BANCA Y FINANZAS, EDUCATIVO, INDUSTRIAL, ESTUDIOS JURIDICOS? TANTO EN EL AREA DE VENTAS, COBRANZAS Y ATENCION AL CLIENTE Y/O RECLAMO?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que no se ha requerido un perfil profesional mínimo, pero es responsabilidad de la contratista asegurar que el personal tenga las competencias necesarias para garantizar la calidad de servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 297

Consulta/Observación:

EN CUANTO A LA FORMACION ACADEMICA DEL COMMUNITY MANAGER, SE ENTIENDE QUE ¿SE PUEDE CONSIDERAR LAS CARRERAS TECNICAS Y UNIVERSITARIAS CULMINDAS (DESDE EGRESADO) EN CUALQUIER CARRERA?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que no se ha requerido un perfil profesional mínimo, pero es responsabilidad de la contratista asegurar que el personal tenga las competencias necesarias para garantizar la calidad de servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 298

Consulta/Observación:

REFERENTE A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL COMMUNITY MANAGER, ¿SE PUEDE CONSIDERAR LOS CARGOS O PUESTOS DE: ASISTENTE, AUXILIAR, ASESOR, ANALISTA COMERCIAL, DEÑADOR, COMUNICADOR GRAFICO, MULTIMEDIA,ADMINISTRADOR DE PROYECTOS PUBLICITARIOS, DESARROLLADOR DE NEGOCIOS, PRODUCT MANAGER, BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER? ASIMISMO ¿LA EXPERIENCIA PUEDE SER EN CUALQUIER RUBRO O SECTOR COMO: CANTACT CENTER, CALL CENTER, BANCA Y FINANZAS, EDUCATIVO, INDUSTRIAL, ENTRE OTROS? TANTO EN EL AREA DE VENTAS, COBRANZAS Y ATENCION AL CLIENTE Y/O

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que no se ha requerido un perfil profesional mínimo, pero es responsabilidad de la contratista asegurar que el personal tenga las competencias necesarias para garantizar la calidad de servicio.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 299

Consulta/Observación:

Respecto a la experiencia de la empresa (25 MM), se puede considerar rubrros como cobranzas (call y campo), reclamos, ventas Outbaund, Crosseling entre otros propios del Conatc Center y/o BPO?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE: Que la experiencia es validada para actividades mediante Contac Center o Call Center, y/o BPO

Asimismo, debemos precisar que el rubro de cobranzas en campo no esta considerado como experiencia valida para el presente servicio, siendo que los temas relacionados a reclamos están considerados en el Centro de Atencion Front Offic y Back Office.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.- REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

7.1 Requisitos del Proveedor

Se entiende por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria:

Dice:

¿ Servicios en el rubro de Contact Center y/o Atención telefónica, brindados a empresas de servicios públicos como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de trasporte de uso público, que son regulados por el Estado Peruano con la finalidad de asegurar su accesibilidad y cobertura, Debe decir:

¿ Servicios en el rubro de Contact Center y/o Atención telefónica, y/o BPO brindados a empresas de servicios públicos como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de trasporte de uso público, que son regulados por el Estado Peruano con la finalidad de asegurar su accesibilidad y cobertura.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 300

Consulta/Observación:

Considerando la normativa de Osinergmin, respecto a la atencion telefonica y la presicion de la tencion hay posibles multas que se asumen, estas son trasladads al 100% al proveedor?; asimismo, respecto al registro de reclamos, en caso haya un erroradjudicable al operador y este derive en un SAP esto se traslad al 100%al proveedor.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Al respecto, el servicio materia del presente concurso se encuentra regulado por el procedimiento: Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las empresas de Distribución Eléctrica, el cual considerar multas administrativas por incumplimientos a los indicadores, los cuales son trasladados en su integridad a LA CONTRATISTA, al ser enteramente su responsabilidad la operatividad del presente servicio.

De otro lado debemos precisar que un mal registro como el citado en la consulta, puede ocasionar errores en los siguientes procesos como la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las empresas de Distribución Eléctrica que pueden derivar en multas por Silencio Administrativo Positivo (SAP) e incluso por los procesos como el Procedimiento para la Supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario, los cuales serán trasladados de corresponder a LA CONTRATISTA en caso corresponda su responsabilidad.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 301

Consulta/Observación:

Cosniderando las posibles multas, afectaciones economicas y/o penalidades en suma estan tienen un limite del 10% del monto adjudicado o alguan de ellas no se cosnidera bajo ese maximo

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que el importe de las multas impuestas por los entes reguladores ante incumplimientos, se trasladan el 100% a la contratista, según lo establecido en las bases, en estos casos pueden llegar a ser mayor al 10% del importe contratado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 302

Consulta/Observación:

Respecto a los volúmenes (metraje de todos los canales de atención) es necesario para poder dimensionar lo más real posible el Q de personal contar con estadística más detalladas, en tal sentido es posible que nos puedan compartir la siguiente información?:

1. Demanda de llamadas por mes, por día y por franja horaria
2. TMO (tiempo medio operativo) de igual manera por mes, día, y franja
3. Histórico de KPI por mes (Nivel atención, Nivel de servicio y abandono, Encuesta de satisfacción, FCR, ETC)

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 303

Consulta/Observación:

Respecto a la fase pre operativa, la primera capacitación será brindada por el personal de de Distriluz? O es responsabilidad del proveedor hacer esa primera capacitación? Adicional durante la etapa operativa se contactará con persoanla de distriluz para capacitaciones por rotacion o continuas o es responsabilidad del proveedor contar con un equipo de formacion?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Debido al numeral 6.4 Capacitación específicamente en el ítem 6.4.1 Durante la etapa de implementación: Previo al inicio de la Etapa de Implementación EL CONTRATISTA deberá presentar a EL GRUPO DISTRILUZ la estructura y duración de la capacitación teórico ¿ práctico, para todo el personal (operadores, supervisores y coordinadores), debe ser presencial, cumpliendo los protocolos establecidos y dictada por especialistas de EL GRUPO DISTRILUZ a invitación de EL CONTRATISTA, siempre que esta facilite todos los recursos logísticos para el desarrollo de estos.

El desarrollo de esta capacitación se encontrará supervisada y asesorada por EL GRUPO DISTRILUZ (14 horas) debiendo estar enfocada en el cumplimiento de los Lineamientos, directivas, normas y uso de sistemas comerciales aplicables a EL GRUPO DISTRILUZ, de ser necesario EL CONTRATISTA puede requerir oportunamente a EL GRUPO DISTRILUZ brinde alguna de las capacitaciones

En este sentido el Grupo DISTRILUZ realizará la capacitación inicial con una duración de 14 horas a realizarse durante dos días consecutivos, la cual se desarrollará en las instalaciones y/o plataforma virtual de LA CONTRATISTA. Asimismo se debe precisar que el responsable de la selección y capacitación es LA CONTRATISTA, motivo por el cual de considerar día sábado es de acuerdo a la propuesta de LA CONTRATISTA.

Finalmente resaltar EL CONTRATISTA deberá implementar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse durante la Etapa de Operatividad. Dicha capacitación deberá estar relacionado al presente servicio: Atención al cliente, Sistema Comercial (NGC), Normativa Sector Eléctrico y sobre geografía relacionado al servicio, debiendo de cumplir con treinta y dos (32) horas anuales por cada trabajador como mínimo.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 304

Consulta/Observación:
Las llamdas en simultaneo, ¿son para cada linea de empresa o es en general?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Las llamadas simultaneas son por cada linea que integre el servicio

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

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 305

Consulta/Observación:

Se podrá considerar un adelanto de la factura?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: el contratista realizará la facturación de conformidad con lo señalado en el numeral 19.2 de los TDR, considerando entre otros, el metrado ejecutado en el periodo en valorización, por lo cual NO PODRÁ considerarse adelanto de factura.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 306

Consulta/Observación:

Para el servicio, ¿se podría considerar el sistema de contratación de Suma Alzada en vez de precios unitarios?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: La Contratación aplica el sistema de contratación a Precios Unitarios de conformidad con lo señalado en el Reglamento de contrataciones.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 307

Consulta/Observación:

Es posible considerar que las firmas del representante legal sean virtuales, firma digital, autorizada por reniec?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Si es válida la firma digital (Reniec).

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 308

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el plazo entre firma de contrato e inicio de servicio?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se establece un plazo pre operativo de 45 días. Tener en cuenta el Cuadro n.º 5 Etapas del Servicio

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 309

Consulta/Observación:

Para el postor ganador, es posible que las facturas presentadas por el servicio realizado se puedan negociar, es decir, aplicar el factoring?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme se estipula en la normatividad vigente, LA CONTRATISTA tiene derecho a realizar factoring, ceder facturas sin previa autorización de LA EMPRESA, precisando que los plazos de pago son señalados en el contrato, los cuales inician a partir del otorgamiento de la Conformidad de Servicio (Acta de Conformidad).

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 310

Consulta/Observación:

Cuánto es el plazo para la capacitación del personal?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Debido al numeral 6.4 Capacitación específicamente en el ítem 6.4.1 Durante la etapa de implementación: Previo al inicio de la Etapa de Implementación EL CONTRATISTA deberá presentar a EL GRUPO DISTRILUZ la estructura y duración de la capacitación teórico ¿ práctico, para todo el personal (operadores, supervisores y coordinadores), debe ser presencial, cumpliendo los protocolos establecidos y dictada por especialistas de EL GRUPO DISTRILUZ a invitación de EL CONTRATISTA, siempre que esta facilite todos los recursos logísticos para el desarrollo de estos.

El desarrollo de esta capacitación se encontrará supervisada y asesorada por EL GRUPO DISTRILUZ (14 horas) debiendo estar enfocada en el cumplimiento de los Lineamientos, directivas, normas y uso de sistemas comerciales aplicables a EL GRUPO DISTRILUZ, de ser necesario EL CONTRATISTA puede requerir oportunamente a EL GRUPO DISTRILUZ brinde alguna de las capacitaciones

En este sentido el Grupo DISTRILUZ realizará la capacitación inicial con una duración de 14 horas a realizarse durante dos días consecutivos, la cual se desarrollará en las instalaciones y/o plataforma virtual de LA CONTRATISTA. Asimismo se debe precisar que el responsable de la selección y capacitación es LA CONTRATISTA, motivo por el cual de considerar día sabado es de acuerdo a la propuesta de LA CONTRATISTA.

Finalmente resaltar EL CONTRATISTA deberá implementar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse durante la Etapa de Operatividad. Dicha capacitación deberá estar relacionado al presente servicio: Atención al cliente, Sistema Comercial (NGC), Normativa Sector Eléctrico y sobre geografía relacionado al servicio, debiendo de cumplir con treinta y dos (32) horas anuales por cada trabajador como mínimo.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 311

Consulta/Observación:
La entidad tendrá algún tipo de injerencia sobre la contratación del personal y/o solicitará información sobre las obligaciones sociales?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: No, respecto a las contrataciones, pero si se controlará el cumplimiento de pago de remuneraciones, beneficios sociales , etc.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:50:34

Consulta: Nro. 312

Consulta/Observación:

Según la información proporcionada en el punto 3.2 sobre la experiencia del postor, se establece que el postor debe acumular un monto de 25 052 198.00 soles por el contrato de servicio o similares. ¿Se podría considerar la posibilidad de reducir este monto requerido?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: En razón que el monto determinado obedece a la experiencia que debe contar el Postor que desea participar en el presente Concurso, resaltando las particularidades de las actividades a realizar, las cuales se encuentran regulada, para que se garantice el servicio.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:53

Consulta: Nro. 313

Consulta/Observación:
El enmascaramiento de numeracion para MMS, SMS, tiene costo en Perú. Este costo lo asumira DISTRILUZ ?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se aclara: Todo costos asociado al servicio será asumido por LA CONTRATISTA.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:53:53

Consulta: Nro. 314

Consulta/Observación:

Las grabaciones de voz, video, rrrs pueden entregarse en un ambiente S3 de AWS o debe ser necesariamente en un medio fisico?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Es responsabilidad del contratista mantener disponible los Backups en cuanto la entidad lo requiera y al finalizar el contrato de servicio, igualmente el contratista deberá proporcionar la disponibilidad de los mismos para la migración al nuevo proveedor de ser el caso.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:03:39

Consulta: Nro. 315

Consulta/Observación:

¿Indicar el proyectado de transacciones por cada canal de manera mensual?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:09:14

Consulta: Nro. 316

Consulta/Observación:

Indicar el tiempo de atención en promedio que toma cada una de las interacciones.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:14:28

Consulta: Nro. 317

Consulta/Observación:

Cómo sería el pago en caso no se llegara a recibir las transacciones indicadas.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara: Al participante el pago será por metrado ejecutado multiplicado por el costo unitario de cada actividad

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:15:08

Consulta: Nro. 318

Consulta/Observación:

Indicar en promedio cuantas transacciones por canal se va a recibir.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	19:17:50

Consulta: Nro. 319

Consulta/Observación:

Indicar en promedio cuantas transacciones por canal se va a recibir (mensual, diaria u otro)

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	20:08:03

Consulta: Nro. 320

Consulta/Observación:

Con cuanto tiempo de anticipación se van a avisar los incrementos de tráfico.

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que en casos de campañas se puede comunicar con anticipación pero ante una contingencia (fenómenos naturales por ejm. No es posible comunicar anticipadamente el incremento del tráfico de llamadas. En este sentido frente a una contingencia que incremente el trafico se comunicara dentro de los 5 min de acontecido el hecho, y para campañas de acuerdo al plan aprobado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	20:27:29

Consulta: Nro. 321

Consulta/Observación:

¿Cuál va a ser el dimensionado inicial para la operativa?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: La dimensión será de acuerdo a la propuesta de la Contratista por eso existe una etapa de implementación de 45 días.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	20:27:29

Consulta: Nro. 322

Consulta/Observación:

¿Se va a tener un proyectado de tráfico Mensual?

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	20:27:29

Consulta: Nro. 323

Consulta/Observación:
Compartirnos el comportamiento del tráfico a lo largo del día para generar el dimensionado de recursos

Acápíte de las bases : Sección: Anexos Numeral: 4 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Mediante el Anexo n.º 3 Resumen Estadístico de la Atención, se muestra las interacciones necesarias para que el postor pueda realizar su evaluación por canal de atención.
Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
null

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA		
Nomenclatura :	CP-SM-16-2024-HDNA-1		
Nro. de convocatoria :	1		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO		

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	20:27:29

Consulta: Nro. 324

Consulta/Observación:
En la experiencia del personal clave supervisor esta puede ser en cualquier empresa de servicios públicos o privados y ampliar a la experiencia en telecomunicaciones.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 7.2 **Página:** 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACOGE: Se está considerando ampliar el detalle del rubro considerando empresas de servicio público de electricidad, agua, desagüe y alcantarillado, gas natural, telecomunicaciones, financieras. En este sentido la experiencia en Telecomunicaciones es aceptada. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...
Supervisor
...
Experiencia:
Dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o Gerente Comercial, y/o Gerente de Operaciones y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o administrador de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención al Cliente, Centros de Contact Center, Banca Telefónica, en empresas de servicio público de electricidad, agua, desagüe y alcantarillado, gas natural, telecomunicaciones, financieras.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	20:27:29

Consulta: Nro. 325

Consulta/Observación:

¿Se puede presentar personal supervisor con experiencia en el rubro de telecomunicaciones y no necesariamente en electricidad?

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 7 **Literal:** 7.2 **Página:** 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que es aceptada la experiencia de Telecomunicaciones conforme lo precisa el Termino de Referencia en actividades de servicio publico.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	20:27:29

Consulta: Nro. 326

Consulta/Observación:
En la experiencia del coordinador se puede presentar un certificado que cumpla los 3 años como coordinador de centro de contacto en telecomunicaciones u otro servicio relacionado a contact center.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 7 **Literal:** 7.2 **Página:** 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Que es aceptada la experiencia de Telecomunicaciones. Considerando que en el TDR no limita el servicio a una actividad en específico, si no el tipo de canal de atención.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	20:48:29

Consulta: Nro. 327

Consulta/Observación:

Por favor confirmar cuando será el regreso del 10% de la garantía de fiel cumplimiento de ser ganadores de la licitación.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: 3.2 Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Según lo indicado en la Ley de Contrataciones del Estado, La retención de garantía de fiel cumplimiento del diez por ciento (10%) se efectúa conforme a lo señalado en los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del RLCE.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	20:48:29

Consulta: Nro. 328

Consulta/Observación:

Por favor confirmar si se presenta en la etapa de postulación solo la documentación del personal clave y no la del personal no clave

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: 3.2 Página: 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara: el postor deberá presentar en su oferta solo la documentación del personal clave que acredite los requisitos de calificación.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:04:07

Consulta: Nro. 329

Consulta/Observación:
¿Se puede considerar experiencia tales con la nomenclatura de Jefe de operaciones, Jefe de servicios y Jefe de call center para el puesto de Coordinador General?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACOGE: de manera parcial, para mantener la pluralidad de postores, Se está considerando la posición de Jefe, en Operaciones Servicio y Call Center. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...
Coordinador General:
...
Tres (03) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o Gerente Comercial y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o supervisor y/o jefe de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención, Call Center, Centros de Venta Telefónica, Banca Telefónica.
...

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:04:07

Consulta: Nro. 330

Consulta/Observación:
¿Se puede considerar experiencia tales con la nomenclatura de Responsable de operaciones, Coordinador y/o Líder de call center para el puesto de Coordinador General?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6.2 **Literal:** B.4 **Página:** 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACOGE: Para mantener la pluralidad de postores, se está considerando as posiciones de Responsable, Coordinado o Líder. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y tambien para la calificación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...
Coordinador General:
...
Experiencia:
Tres (03) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o Gerente Comercial y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o supervisor y/o jefe de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención, Call Center, Centros de Venta Telefónica, Banca Telefónica.
...

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:04:07

Consulta: Nro. 331

Consulta/Observación:

¿Se puede considerar la carrera de Educación, Psicología, Contabilidad, Comunicaciones, Periodismo, Relaciones Públicas, Computación e Informática o carreras afines para el puesto de Coordinador general si cuenta con el tiempo de experiencia requerido?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.4 **Página:** 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE : Al respecto con la finalidad de incrementar la pluralidad de postores se acoge la sugerencia de la carrera de contabilidad. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.

De otro lado, no se acoge a la carrera de Educación, Psicología, Comunicaciones, Periodismo, Relaciones Públicas, Computación e Informática dado la falta de semejanza al proyecto que estamos desarrollando en el presente servicio.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...

Coordinador General:

Titulado Universitario en la Carrera Derecho, Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, Administración, Contabilidad, Ciencias de la Comunicación, Marketing o Economía.

...

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:04:07

Consulta: Nro. 332

Consulta/Observación:
¿Se puede considerar estudios en curso (9no o 10mo ciclo) o trancos, universitarios o técnicos para el puesto de Supervisor si cuenta con el tiempo de experiencia requerido?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.4 **Página:** 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: No se acepta lo solicitado por el participante, se debe cumplir los requisitos establecidos para el personal clave.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:04:07

Consulta: Nro. 333

Consulta/Observación:

¿Se puede considerar experiencia tales con la nomenclatura de Coordinador y/o Líder de operaciones, Coordinador y/o Líder de servicios y Coordinador y/o Líder de call center para el puesto de Supervisor?

Acápíte de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Para mantener la pluralidad de postores, se está considerando las posiciones de Coordinador o Líder. Se está tomando en consideración para la actualización de los requisitos y también para la calificación.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...

Supervisor

...

Experiencia:

Dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o Gerente Comercial, y/o Gerente de Operaciones y/o líder de operaciones y/o responsable de operaciones y/o administrador de servicios, en centros de contactos, Centros de Atención al Cliente, Centros de Contact Center, Banca Telefónica, en empresas de servicio público de electricidad, agua, desagüe y alcantarillado, gas natural, telecomunicaciones, financieras.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:04:07

Consulta: Nro. 334

Consulta/Observación:

¿Se puede considerar la carrera de Educación, Psicología, Contabilidad, Comunicaciones, Periodismo, Relaciones Públicas, Computación e Informática o carreras afines para el puesto de Supervisor si cuenta con el tiempo de experiencia requerido?

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.4 **Página:** 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE : Al respecto con la finalidad de incrementar la pluralidad de postores se acoge la sugerencia de la carrera de contabilidad a nuestro parecer con el fin de mantener la pluralidad de postores, a fin a la carrera de Economía.

De otro lado, no se acoge a la carrera de Educación, Psicología, Comunicaciones, Periodismo, Relaciones Públicas, Computación e Informática dado la falta de semejanza al proyecto que estamos desarrollando en el presente servicio.

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

Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

7.2 Requisitos del Personal (Equipo de Gestión de Servicio) ...

Supervisor:

Bachiller Universitario en las Carrera Derecho, Ingeniería Industrial y Producción, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, Administración, Contabilidad, Ciencias de la Comunicación, Marketing o Economía.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:04:07

Consulta: Nro. 335

Consulta/Observación:

¿Se puede considerar experiencia como supervisor/a en Banca Telefónica para el personal clave de Supervisor?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que el puesto de Supervisor en Banca Telefónica como experiencia del supervisor es admitida.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20513112727	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	COMDATA GROUP PERU S.A.C.	Hora de envío :	21:04:07

Consulta: Nro. 336

Consulta/Observación:

Por favor indicar, ¿A qué hace referencia la "espera media"? Por favor especificar.

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 3 Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se refiere al tiempo de espera para ser atendido

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:19:08

Consulta: Nro. 337

Consulta/Observación:

Por favor indicar si las vigencias pueden ser mayor a 30 días

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 3 Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Las bases del procedimiento de conformidad con las bases estándar no consideran una antigüedad para las vigencias de poder.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:19:08

Consulta: Nro. 338

Consulta/Observación:

Por favor compartir detalle histórico intradía, intrahora y mensual del TMO y Llamadas para mayor precisión en la elaboración de la planificación.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 9 Literal: 9.1 Página: 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

Se procede a incrementar el cuadro estadístico en el Anexo n.º 3 por cada empresa del GRUPO DISTRILUZ (HIDRANDINA,ELECTROCENTRO, ENOSA, ENSA) del año 2024

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:54:18

Consulta: Nro. 339

Consulta/Observación:

Por favor indicar el ratio recomendado por cada puesto x agente. Ejemplo: Cada 50 agentes, 1 Analista de Calidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Se determinan puestos claves, la Contratista es responsable de garantizar la calidad del servicio, para lo cual tiene libertad de establecer los puestos complementarios que considere.

Al respecto se debe considerar la propuesta de personal no clave señalado en el cuadro n° 7, precisando que son cantidades referenciales.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:54:18

Consulta: Nro. 340

Consulta/Observación:

Por favor indicar los objetivos de TMO, NS (umbral) Y NA para los servicios Inbound (Voz - Digital).

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 7.2 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE: Debido al mejor análisis del POSTOR para la elaboración de sus costos unitarios se procede a actualizar el Anexo n.º 3 con información requerida.

Se procede a incrementar el cuadro estadístico en el Anexo n.º 3 por cada empresa del GRUPO DISTRILUZ (HIDRANDINA,ELECTROCENTRO, ENOSA, ENSA) del año 2024.

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

Se adjunta ANEXO N° 3 Actualizado

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:59:16

Consulta: Nro. 341

Consulta/Observación:
Por favor indicar la recomendación de dotación por servicio para tener historia de la evolución en meses peak.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 7.2. Página: 37

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Será de responsabilidad del contratista, en las bases se proporciona información referencial.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 342

Consulta/Observación:

PAGINA 19 DE LAS BASES

Se solicita al comite de selección aclarar a los postores, respecto al perfeccionamiento de contrato. se presentará 04 expedientes con la documentación para perfeccionamiento de contrato: a ELECTRONORESTE, ELECTRONORTE, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO. ESO QUIERE DECIR QUE ES UNA CONTRATACIÓN POR ITEMS O PAQUETES.? NO ES COMPRENSIBLE LO SOLICITADO POR LA ENTIDAD.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: cap II Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El procedimiento ha sido convocado como COMPRA CORPORATIVA FACULTATIVA, de conformidad con lo señalado en el CAPÍTULO VIII "COMPRAS CORPORATIVAS" del RLCE. Por lo cual el encargo que se efecta en las Compras Corporativas solo alcanza las acciones necesarias que permitan a la Entidad encargada (HIDRANDINA) realizar el procedimiento de selección para obtener, de parte de los proveedores del Estado, una oferta por el conjunto de los requerimientos de las Entidades participantes (ELECTRONORESTE, ELECTRONORTE, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO), y solo hasta el momento en que se determine al proveedor seleccionado y la buena pro quede consentida, luego de lo cual, cada una de las Entidades (ELECTRONORESTE, ELECTRONORTE, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO) suscribe los contratos correspondientes con el proveedor seleccionado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 343

Consulta/Observación:

PAGINA 19

2.5 FORMA DE PAGO

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN ACLARAR RESPECTO A LA FORMA DE PAGO.

SE VA PRESENTAR 4 EXPEDIENTES PARA PAGO A LAS ENTIDADES MENCIONADAS EN LAS BASES.

SIN EMBARGO LA ENTIDAD CONVOCANTE ES UNICAMENTE HIDRANDINA.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.5 **Literal:** CAP II **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Los trámites de pago es por empresa, con quienes se firmará de manera independiente sus respectivos contratos.

El procedimiento ha sido convocado como COMPRA CORPORATIVA FACULTATIVA, de conformidad con lo señalado en el CAPÍTULO VIII "COMPRAS CORPORATIVAS" del RLCE.

Por lo cual el encargo que se efecta en las Compras Corporativas solo alcanza las acciones necesarias que permitan a la Entidad encargada (HIDRANDINA) realizar el procedimiento de selección para obtener, de parte de los proveedores del Estado, una oferta por el conjunto de los requerimientos de las Entidades participantes (ELECTRONORESTE, ELECTRONORTE, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO), y solo hasta el momento en que se determine al proveedor seleccionado y la buena pro quede consentida, luego de lo cual, cada una de las Entidades (ELECTRONORESTE, ELECTRONORTE, HIDRANDINA, ELECTROCENTRO) suscribe los contratos correspondientes con el proveedor seleccionado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 344

Consulta/Observación:

pagina 46 de las bases
8.3.7 Enlace de datos y Línea Telefónica
se solicita una línea MPLS hacia la red corporativa de DISTRILUZ ubicada en el Distrito de la MOLINA - LIMA, sin embargo en 8.1 LOCAL, El local deberá estar ubicado en Piura, Chiclayo, Trujillo, Huancayo o Lima, (indica que la infraestructura estratégica, mejor dicho el local u oficinas donde el contratista desarrollará el servicio)

se entiende que MPLS es una red física privada por lo que restringe a que únicamente la infraestructura estratégica este ubicada en Lima y en el distrito de la MOLINA O distrito aledaño.

por lo que solicitamos al comité de selección aclarar estos requerimientos.

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que lo indicado en el acápite 8.1 obedece a la ubicación de la oficina del contratista, desde donde estaría ejecutando el servicio; en el ítem 8.3.7 refiere al enlace de datos y línea telefónica que deben considerar para establecer el canal de comunicación con las empresas DISTRILUZ para el consumo de información respecto a los clientes y la atención telefónica de los clientes de las empresas DISTRILUZ respectivamente; servicios que debería ubicarse en la oficina del contratista que se indica en el 8.1. Para el caso específico de las líneas de datos, línea principal dedicada IP/VPN (MPLS), el proveedor actual es la empresa VIETTEL PERU SAC (BITEL) que se ubica en la dirección es Av. Javier Prado Este Nro 6230, Urb Rivera de Monterrico, La Molina. Lima; asimismo, se precisa que el servicio está en proceso de concurso público para la contratación de un nuevo servicio y es posible que el operador varíe para el año entrante (2025)

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 345

Consulta/Observación:

PAGINA 66 DE LAS BASES
16. ENTREGABLES DOCUMENTARIOS

Respecto al entregabe: Otros (solicitados por la Supervisión y/o relevantes relacionados al servicio).
se solicita a la entidad indicar que oficina o area de HINDRANDINA será quien supervisará el servicio así tambien el plazo que ellos tienen para solicitar esta documentación, y tambien indicarnos exactamente que información nos requiera la supervisión ya que esto puede conllevar a la demora de la presentación de dichos entregables y por ende posibles penalidades o demora en pagos por la prestación.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: TDR Página: 66

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: al participante, será conforme lo indicado en los términos de referencia.
Al respecto debo precisar que las Supervisiones son realizadas por el Departamento de Servicio al Cliente y/o supervisores debidamente comunicados a LA CONTRATISTA

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 346

Consulta/Observación:

pagina 72 de las bases
SE SOLICITA A LA ENTIDAD AMPLIAR LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA Coordinador General
A LO SIGUIENTE:
Tres (03) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o jefe de servicios de centros de contactos, Centros de Atención telefónica o call center, brindados a empresas de servicios públicos como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de trasporte de uso público.

se solicita esta ampliación a fin de brindar mayor pruralidad de postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Para la experiencia del Coordinador, no se está limitando a los servicios públicos de electricidad, se basa en el nivel de responsabilidad y el servicio de atención gestionado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 347

Consulta/Observación:

SE SOLICITA A LA ENTIDAD AMPLIAR LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA Supervisor.
A LO SIGUIENTE:

Tres (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o administrador de servicios de centros de contactos, Centros de Atención telefónica o call center brindados a empresas de servicios públicos como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de trasporte de uso público.

se solicita esta ampliación a fin de brindar mayor pruralidad de postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 Página: 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE: Será conforme lo indicado en las Bases

Al respecto para una mejor pluralidad de postor se ha considerado como dos (02) años la experiencia optimo para un correcto aprendizaje de supervisión, siendo que al incrementar el umbral a tres (03) años, estaríamos limitando la participación de Los Postores

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 348

Consulta/Observación:
pagina 72 de las bases
respecto a la experiencia del personal clave
para dar cumplimiento a lo requerido se acepte que dicha experiencia se contabilice independientemente de la fecha de egreso o grado académico o título profesional,
se solicita al comite de selección que todo lo anteriormente solicitado sea para el COORDINADOR GENERAL, Y EL SUPERVISOR

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 **Página:** 72

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE PRECISA: La experiencia será considerada desde la fecha de emisión del grado de bachiller, tanto para el Coordinador General y el Supervisor.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Motivo de la integración de bases se agregará una nota al finalizar el cuadro N° 7.

Nota: La experiencia requerida para el personal clave será contabilizada a partir de la emisión del grado de bachiller.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 349

Consulta/Observación:

pagina 73 de las bases
se solicita a la entidad ampliar LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD a lo siguiente:

Servicios en el rubro de Contact Center y/o Atención telefónica, o call center brindados a empresas de servicios públicos como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de trasporte de uso público.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 73

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Que la experiencia de Atención telefónica es equivalente a Call Center.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 350

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad aclarar respecto a lo requerido para cumplir con la experiencia en SERVICIOS SIMILARES PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD.
que si es aceptable presentar experiencia derivada de un contrato con una empresa de telecomunicaciones como por ejemplo TELEFONICA, CLARO, ENTEL, BITEL, siempre y cuando cumpla con el objeto de contratacion " CENTRO DE CONTACTO O CANTACT CENTER"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 73

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme lo señalado en el numeral n.º 7 Requisitos del Proveedor y/o Personal específicamente en el punto 7.1 Requisitos del Proveedor se considera como servicios similares a : Servicios en el rubro de Contact Center y/o Atención telefónica, brindados a empresas de servicios públicos como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de trasporte de uso público, que son regulados por el Estado Peruano con la finalidad de asegurar su accesibilidad y cobertura.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 351

Consulta/Observación:

SE SOLICITA A LA ENTIDAD INDICAR DE MANERA EXACTA Y OBJETIVA QUE NO SE VA A SOLICITAR NINGUN DOCUMENTO ADICIONAL PARA LA ADMISIÓN DE OFERTAS SOLO Y UNICAMENTE LOS SIGUIENTES ANEXOS QUE ESTIPULA LAS BASES ESTANDARES:

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

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.2 Literal: ADMISION D Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Los postores deberán de cumplir con la presentación de los documentos señalados en las bases del procedimiento de selección indicados en los numerales:

- 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria
- 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta
- 2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 352

Consulta/Observación:

se solicita a la entidad que para dar cumplimiento a todos los terminos referencia descritos en las bases, solo basta 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). por lo que no será necesario presentar alguna documentación adicional. para que las ofertas sean admitidas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2.2.1.1 Literal: d) Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara: El postor deberá presentar toda la documentación señalada en el numeral 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria, solicitada en las Bases del procedimiento entre ellas el Anexo 3.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 353

Consulta/Observación:
se solicita a la entidad aclarar que para dar cumplimiento a los REQUISITOS DE CALIFICACIÓN SOLO Y UNICAMENTE ES NECESARIO PRESENTAR LO SIGUIENTE:

B.3.1. FORMACIÓN ACADÉMICA
B.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 2.2.1.2 **Literal:** contenido **Página:** 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: Es conforme, según lo indicado en el Numeral 3.2. de las Bases.

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

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	23:01:02

Consulta: Nro. 354

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN INDICAR QUE PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ANEXO 06, FORMATO ESTABLECIDO POR LA ENTIDAD PARA EL PRECIO DE LA OFERTA. SOLO Y UNICAMENTE ES NECESARIO LLENAR LOS SIGUIENTES DATOS:

- PRECIOS UNITARIOS INCLUIDO IGV.
- CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA.
- CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA.
- FIRMA, NOMBRE Y APELLIDOS DEL POSTOR

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: ANEXO 6 Literal: ANEXOS Página: 92

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Para dar cumplimiento a al anexo 6 se debe de llenar la información solicitada conforme a lo indicado en el formato del Anexo 06 de las Bases del procedimiento.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:30:33

Consulta: Nro. 355

Consulta/Observación:
Por favor confirmar si se puede realizar una propuesta en paralelo sobre la remuneración minima mensual.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
SE ACLARA: La propuesta económica es por precios unitarios, no obstante para el perfeccionamiento del contrato presentaran los sustentos de dichos precios unitarios que incluyen todos sus costos, incluido las remuneraciones. Se ha planteado el Anexo 8 como referencia Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Motivo de la Integración de bases se modificará lo siguiente

En el numeral 2.3 de las bases, se incluirá lo siguiente:

m) Detalle de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1", según modelo adjunto en Anexo Nro. 08"

En el numeral 24 de los TDR se incluirá elAnexo Nro. 08: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1

Asimismo se adjunta Anexo Nro. 08: Modelo de análisis de Costos Unitarios por las Actividades descritas en el ANEXO 1

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:30:33

Consulta: Nro. 356

Consulta/Observación:

Por favor indicar si HIDRANDINA sera el responsable del movimiento físico de las troncales SIP (317-8000 / 0800-16300) desde el contratista actual hacia el nuevo contratista

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6,2,4 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Las líneas que indican en su consulta no pertenecen a HIDRANDINA ni ninguna de las empresa del grupo DISTRILUZ, por lo que no forman parte del alcance del presente requerimiento.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:55:30

Consulta: Nro. 357

Consulta/Observación:

Favor de compartir el presupuesto total del servicio

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El presupuesto del servicio se encuentra en función al valor estimado del procedimiento de selección cuyo monto es reservado en caso de bienes y servicios, y por ende, al momento de formular las ofertas, los participantes pueden ofertar el precio mas real o cercano a mercado.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:55:30

Consulta: Nro. 358

Consulta/Observación:

Favor de indicar los documentos a presentar luego del contrato

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: que los documentos a presentar luego de la suscripción del contrato se encuentran indicados en las Bases del procedimiento.

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

null

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura :CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:55:30

Consulta: Nro. 359

Consulta/Observación:

Favor de confirmar los meses de marcha blanca del servicio

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: El presente servicio, ha considerado un periodo de implementación para que LA CONTRATISTA, pueda realizar los ajustes necesarios en sus procesos con la finalidad de no incurrir en errores (marcha blanca). Asimismo, debemos precisar que al ser un proceso regulado y fiscalizado, este es supervisado ininterrumpidamente, por tanto no se puede considerar una marcha blanca como tal.

En este sentido , en el numeral 6.2.5 Etapas del Servicio a), explica que hay una etapa preoperativa de 45 días calendarios.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:55:30

Consulta: Nro. 360

Consulta/Observación:

Favor de indicar si la experiencia del personal administrativo es punto de descalificación

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Solamente se califica el personal clave, conforme a lo señalado en los requisitos de calificación.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:55:30

Consulta: Nro. 361

Consulta/Observación:

Favor de indicar si la experiencia puede ser en servicios call center, BPO de cualquier sector: ejemplo telecomunicaciones

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Conforme lo señalado en el numeral n.º 7 Requisitos del Proveedor y/o Personal específicamente en el punto 7.1 Requisitos del Proveedor se considera como servicios similares a : Servicios en el rubro de Contact Center y/o Atención telefónica, brindados a empresas de servicios públicos como son Electricidad, Agua, desagüe y Alcantarillado, Gas Natural, Telecomunicaciones e infraestructura de trasporte de uso público, que son regulados por el Estado Peruano con la finalidad de asegurar su accesibilidad y cobertura, en estas circunstancias lo señalado en la consulta es conforme a lo señalado en el presente Termino de referencia.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:55:30

Consulta: Nro. 362

Consulta/Observación:

Favor de indicar si es necesario presentar los CV al momento de presentar la oferta o puede ser posterior a la adjudicación

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 7 Literal: 2 Página: 38

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA: Solo se calificará al personal clave y se debe presentar los sustentos correspondientes según los requisitos establecidos en las Bases,

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NOR MEDIO SA HIDRANDINA

Nomenclatura : CP-SM-16-2024-HDNA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DEL CONTACT CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ ELECTRONOROESTE SA ENSA HIDRANDINA Y ELECTROCENTRO

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	12/07/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	23:55:30

Consulta: Nro. 363

Consulta/Observación:

Confirmar la referencia respecto a "EL POSTOR, deberá considerar la implementación de un numero corto de 04 dígitos para cada una de las empresas del GRUPO DISTRILUZ, el cual deberá ser implementado dentro de los 3 primeros meses de operación, debiendo asumir el íntegro del gasto de implementación y operación."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE CONFIRMA. EL POSTOR, deberá considerar la implementación de un numero corto de 04 dígitos para cada una de las empresas del GRUPO DISTRILUZ, el cual deberá ser implementado dentro de los 3 primeros meses de operación, debiendo asumir el íntegro del gasto de implementación y operación.

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

null