

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código : 20605361901

Fecha de envío : 25/05/2023

Nombre o Razón social : INVERSIONES MARHIL S.R.L.

Hora de envío : 19:45:06

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Favor de confirmar que la entidad prestara el espacio de trabajo, y bolsa de llamadas, o infraestructura telefonica. dado que las actividades se realizan en el local de la entidad.

de no ser así, favor de detallar las condiciones (numero de personal, horario, entre otros)

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral: 3** **Literal: 3** **Página: sn**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se recuerda a los participante que las consultas deberán ser claras y precisas.

Se aclara que SEAL esta buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Término de Referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO y el 13. DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA, donde se menciona que "...de ser necesario, se coordinará con Equipo de Cobranza y Morosidad, el utilizar la infraestructura de SEAL.", aquí nos referimos a que les daremos acceso a nuestra oficina para que pueda realizar algún tramite administrativo entre EL CONTRATISTA y SEAL, pero no significa que pueda utilizar nuestras instalaciones para realizar las actividades inherentes del servicio.

Del mismo modo, se aclara que es potestad del Contratista el como maneje sus horarios y la cantidad de personal que utilice, pero si hacemos de conocimiento que el personal que administrará este servicio en SEAL labora de lunes a viernes de 7:30 a 17:30h, por lo que mínimo se pide este tiempo de atención como se indica en el numeral 14. DEL PERSONAL.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20605361901	Fecha de envío :	25/05/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MARHIL S.R.L.	Hora de envío :	19:45:06

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Favor de considerar, como personal clave Coordinador, tambien a la profesion de ing. de sistemas, la cual tambien es acorde al servicio.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 3 **Literal:** 3 **Página:** sn

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando mayor pluralidad en este proceso se acoge lo consultado para el numeral 14. DEL PERSONAL, en la formación académica del COORDINADOR DEL SERVICIO.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20605361901	Fecha de envío :	25/05/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MARHIL S.R.L.	Hora de envío :	19:45:06

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

favor de considerar servicios de gestion de atencion de usuarios y/o clientes y/o trabajadores (obras, servicios de gestion de atencion de usuarios en empresas en general). dado que implica contacto directo con personal, siendo esta similar al servicio a prestar, dado que implica comunicacion interactiva tambien.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 3 **Literal:** 3 **Página:** sn

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en el termino de referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5.OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO y el 13.DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA, donde se menciona que "El contratista deberá contar con un sistema de asistencia virtual que permita automatizar la contactibilidad con los clientes, utilizando IA (Inteligencia Artificial) a través de los diferentes canales (llamadas telefónicas/voicebot, sms personalizados y flash, chatbotweb WhatsApp, email y otros medios disponibles y autorizados). Así mismo, su sistema deberá contar con una arquitectura híbrida que permite responder rápidamente frente a un requerimiento mayor de agentes virtuales para garantizar la continuidad del servicio", y por ello no se acoge su consulta.

Aprovechando su pregunta, y buscando el perfeccionamiento de este procedimiento de selección, se mejorará el numeral 15. DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD, en las consideraciones de servicios similares.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20605361901	Fecha de envío :	25/05/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MARHIL S.R.L.	Hora de envío :	19:45:06

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Confirmar si la central telefonica, minutos a utilizar son provistos por la entidad, o por el proveedor. de ser el segundo,m favor de confirmar si esta puede ser servicio en la nube. quien proveera la central y los minutos de comunicacion?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: 3 Página: sn

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que SEAL esta buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Termino de Referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO, 13.DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA, 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO y 25. FORMA DE PAGO, es por ello que es potestad del Contratista el como maneje su equipamiento en infraestructura, sus equipos informáticos, su información, su equipos de comunicación, sus insumos, etc., pero se resalta que todas las grabaciones e información magnética debe ser presentada en 1, 2 ó 3 discos duros al Equipo de Cobranza y Morosidad donde se le firmara su cargo respectivo.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20605361901	Fecha de envío :	25/05/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MARHIL S.R.L.	Hora de envío :	19:46:55

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Dado que es una contratacion suma alzada, favor de confirmar que los pagos mensuales, son prorrateados, por mes, sobre el monto total. independientemente, al numero de llamadas que se realicen en un periodo.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: 3 Página: sn

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria y tomando en cuenta lo indicado en el numeral 25. FORMA DE PAGO, se aclara que los pagos si son mensuales donde se tomara en cuenta el promedio del monto entre el plazo contractual. Del mismo modo se aclara que SEAL no paga adelantos y se debe tener en cuenta las cantidades mencionadas en el numeral 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.

Aprovechando su pregunta, y buscando el perfeccionamiento de este procedimiento de selección, y previa opinión del área usuaria, se aclara, que en numeral 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, se tienen cantidades referencial para trabajar, en tal sentido se mejora el cuadro en el siguiente modo.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20605361901	Fecha de envío :	25/05/2023
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MARHIL S.R.L.	Hora de envío :	19:51:16

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Respecto a la plataforma de asistencia virtual, favor de confirmar, si esta puede ser tipo SAAS (cloud), o en su defecto, confirmar si la entidad prestara sus servidores para la instalacion. asi mismo el almacenaje por 01 puede ser descargada y ponerla en custodia de la entidad,(seria factible)?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: 3 Página: sn

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se recuerda a los participante que las consultas deberán ser claras y precisas.

Se aclara que SEAL esta buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Termino de Referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO, 13. DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA, 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO y 25. FORMA DE PAGO, es por ello que es potestad del Contratista el como maneje su equipamiento en infraestructura, sus equipos informáticos, su información, su equipos de comunicación, sus insumos, etc., pero se resalta que todas las grabaciones e información magnética debe ser presentada en 1, 2 ó 3 discos duros al Equipo de Cobranza y Morosidad donde se le firmara su cargo respectivo.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20498049975	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.	Hora de envío :	08:49:26

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

¿De qué manera se presentará la garantía de fiel cumplimiento? A través de Carta Fianza, Depósito, u otros medios.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: 3.2.1 **Página:** 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que la garantía de fiel cumplimiento se presentará de manera de Carta Fianza.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20498049975	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.	Hora de envío :	08:49:26

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

¿Desde cuándo serán computables los días para aplicar la penalidad? ¿Qué pasaría si SEAL manda la información fuera de fecha?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.6 Literal: 3.6.1 Página: 11

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria, se aclara, que las penalidad son computadas desde el día que se cometa la infracción, observación, falta o supuesto imputable; en este sentido SEAL es una empresa seria y formal por lo que el envío de la información estaría asegurado.

Pero bajo el posible escenario de no enviar la información en el día, o que la cantidad enviada por SEAL sea menor al Mínimo de Llamadas Diarias, SEAL no aplicaría la penalidad por ser hechos no imputables al contratista.

Aprovechando su pregunta, y buscando el perfeccionamiento de este procedimiento de selección, se incorporará y mejorará el numeral 20.2. OTRAS PENALIDADES, aumentando la penalidad por incumplimiento.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20498049975	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.	Hora de envío :	08:49:26

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Respecto al literal "i" y literal "j", ¿en qué formatos debe presentarse esta información?. Asimismo, ¿debe ser presentada antes o después de la firma del contrato?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1.2 Literal: j Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección precisa que la documentación solicitada se deberá presentar en los requisitos para perfeccionar el contrato, en formato PDF.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20498049975	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.	Hora de envío :	08:49:26

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Respecto al sistema interactivo a utilizar, ¿éste debe ser propio?. Además, ¿el mayor requerimiento de agentes virtuales que exija SEAL, se dará a través de una nueva adenda?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 13 Literal: a Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

A) Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Términos de Referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO y el 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, es que en Consideraciones Generales acogeremos en parte su consulta y por ello aumentaremos el siguiente párrafo: ¿ El POSTOR deberá adjuntar la patente en caso de propiedad, o licencia de uso o contrato de alquiler de uso en caso de arrendamiento del sistema informático que vaya a utilizar durante el presente servicio.

B) Con referente a su segunda consulta, y previa opinión del área usuaria, se aclara, que en numeral 17.DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, se tienen cantidades referencial para trabajar, en tal sentido se acoge en parte su consulta para mejorar y aclara, ya que no se realizaran adendas bajo este ámbito.

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

A) En Consideraciones Generales:
... ¿ El POSTOR deberá adjuntar la patente en caso de propiedad, o licencia de uso o contrato de alquiler de uso en caso de arrendamiento del sistema informático que vaya a utilizar durante el presente servicio.

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20498049975	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.	Hora de envío :	08:49:26

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

¿Cómo se realizará la entrega de información de altas y bajas de los clientes de SEAL?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 17 **Literal:** j **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria, se aclara, que se realizará por medió de correos electrónicos donde adjuntaremos los archivos excel pertinentes, este formato se alcanzará al postor ganador cuando inicie actividades.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20498049975	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.	Hora de envío :	08:49:26

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Consideraciones Generales: En caso que se tenga un reclamo, ¿en cuánto tiempo se deberá entregar la información a SEAL?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 17 Literal: k Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria, se aclara, que la respuesta que nos envíen debe ser alcanzada a lo más en un día hábil y para que tengamos el éxito deseado, este informe debe ser contundentemente motivado, con evidencias, grabaciones, y haciendo mención a los artículos legales pertinentes.

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

null

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20498049975	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.	Hora de envío :	16:31:27

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

Se solicita al comité precisar si en la experiencia solicitada como postor en servicios similares, debe de tener un software especializado en llamadas automatizadas interactiva para realizar la actividad.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 13 **Literal:** b **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en el termino de referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO y el 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, es que en Consideraciones Generales acogemos en parte su consulta y por ello aumentaremos el siguiente párrafo: ¿ El POSTOR deberá adjuntar declaración jurada acreditando que cuente con un sistema informático para utilizar durante la ejecución del presente (propio o alquilado).

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

El POSTOR deberá adjuntar declaración jurada acreditando que cuente con un sistema informático para utilizar durante la ejecución del presente (propio o alquilado).

Entidad convocante : SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.

Nomenclatura : AS-SM-6-2023-SEAL-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACION INTERACTIVA A CLIENTES 2023

Ruc/código :	20498049975	Fecha de envío :	29/05/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.	Hora de envío :	16:31:27

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

Se solicita al comité, considerar el siguiente requisito para mantener el objetivo del servicio solicitado, adicionando lo siguiente:

- Experiencia en gestión de cobranza judicial y prejudicial en empresas distribuidoras de electricidad y/o empresas de telecomunicaciones.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 15 **Literal:** a **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando mayor pluralidad en este proceso y el contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en el termino de referencia, de donde, para este caso resaltamos el numeral: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO, es por ello que se acoge parcialmente lo observado y se mejora un párrafo en el numeral 15.DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD, en las consideraciones de servicios similares.

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

- Gestión de cobranza utilizando comunicación interactiva con sistema informático y/o (viene de respuesta N° 14).
- Llamadas telefónicas inteligentes en los rubros de banca, micro finanzas, seguros, telecomunicaciones y/o
- Gestión de cobranza judicial y prejudicial en empresas distribuidoras de electricidad y/o empresas de telecomunicaciones y/o banca, micro finanzas, seguros.