

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE
Nomenclatura :	LP-SM-16-2024-EO-L-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Bien
Descripción del objeto :	IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20611246286
Nombre o Razón social :	BISSNETCORP S.A.C.

Fecha de envío :	12/08/2024
Hora de envío :	17:31:35

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Siendo el concurso una combinación de equipamientos y software especializados, solicitamos que se considere como experiencia adicional lo siguiente:

- ¿ Implementación, soporte y actualización de Software de sistema administración de colas y evaluación de satisfacción
- ¿ Desarrollo de proyectos y aplicaciones de software, implementación de sistemas web, aplicaciones a medida
- ¿ Venta de equipo tecnológicos para la identificación del usuario con tarjeta y calificadores de atención

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B **Página:** 84
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

En coordinación con el área usuaria y con autorización de esta, se PRECISA lo siguiente:

SE ACLARA que el objeto del presente procedimiento es la contratación de bienes, en ese sentido, con la finalidad de tener más alternativas de mercado, fomentando la pluralidad de postores, en ese sentido se acogerá parcialmente lo solicitado por el postor, se aceptará válido la experiencia en:

- Implementación de Sistemas de administración de colas y evaluación de satisfacción.
- venta de de equipo tecnológico para la identificación del usuario con tarjeta y calificadores de atención.

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

Implementación de Sistemas de administración de colas y evaluación de satisfacción (incluido la actualización, soporte y mantenimiento cuando la modalidad de ejecución contractual sea Llave en Mano).

- Venta de equipo tecnológico para la identificación del usuario con tarjeta y calificadores de atención.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : LP-SM-16-2024-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20611246286	Fecha de envío :	12/08/2024
Nombre o Razón social :	BISSNETCORP S.A.C.	Hora de envío :	17:31:35

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Siendo un equipo Dispensador de Ticket que mostrara las opciones para el centro de atención que no supera a 10 tipos de atención, creemos que para dispensar solo ticket la pantalla está sobredimensionada el cual solicitamos que el valor mínimo requerido sea de 21.5 pulgadas o superior, para una mejor prestación del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: A Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En coordinación con el área usuaria y con autorización de esta, se PRECISA lo siguiente:

SE CONFIRMA que, con la finalidad de tener más alternativas de mercado, fomentando la pluralidad de postores, se aceptará equipos Dispensador de ticket vertical con pantalla con dimensiones desde 21.5" hasta 27" (16:9).

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

1.1. Tamaño LCD: mínimo: 21.5", máximo: 27" (16:9).

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : LP-SM-16-2024-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20611246286	Fecha de envío :	12/08/2024
Nombre o Razón social :	BISSNETCORP S.A.C.	Hora de envío :	17:31:35

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se observa que, en el literal B de la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD no se ha considerado la acreditación y participación de las empresas que tienen la condición de micro y pequeña empresa, el cual no podrá superar el 25% del valor estimado.

Partiendo de ello, solicitamos una reducción de la experiencia a S/ 250,000 por el al principio de libre competencia, pues limita a los postores con buenas soluciones a participar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En coordinación con el área usuaria y con autorización de esta, se PRECISA lo siguiente:

SE CONFIRMA que, con la finalidad de tener más alternativas de mercado, fomentando la pluralidad de postores, se acoge lo solicitado, se reducirá la experiencia del postor en la especialidad por el monto de S/ 250,000.00 (Doscientos cincuenta mil con 00/100 soles).

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

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500,000.00 250,000.00 (Quinientos Doscientos cincuenta mil con 00/100 Soles)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : LP-SM-16-2024-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20611246286	Fecha de envío :	12/08/2024
Nombre o Razón social :	BISSNETCORP S.A.C.	Hora de envío :	17:31:35

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Para la demostración de la experiencia del Proyecto de IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE S.A., se requiere experiencia en sistemas SCADA.

Sin embargo, para las implementaciones o soluciones en un centro de atención se requiere experiencia en el manejo de herramientas y plataformas especializadas para la eficiente gestión de la experiencia del cliente, en lugar de la supervisión y el control de procesos industriales de un sistema SCADA que está diseñado para tareas de control y monitoreo industrial, y sus funcionalidades no se alinean con las necesidades específicas de un centro de atención, donde el foco está en mejorar la interacción y eficiencia en la atención al cliente, no en el control de procesos industriales.

Solicitamos no considerar sistemas SCADA para acreditar la experiencia.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** C **Página:** 85

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En coordinación con el área usuaria y con autorización de esta, se PRECISA lo siguiente:

NO SE ACOGE la observación, se aclara que con la finalidad de tener más alternativas de mercado, fomentando la pluralidad de postores, se considera como valida la experiencia del personal clave Jefe de Proyectos en la experiencia en la implementación, gestión y/o mantenimiento de sistemas SCADA en entidades publicas o privadas, lo que no restringe ni limita la participación del postor. Asimismo, a fin de no causar confusión con los postores, se procederá aclarará el requisito de la experiencia a través de una lista.

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

- Jefe o supervisor o ingeniero de campo o proyectos en la implementación y/o gestión y/o mantenimiento de proyectos de implementación de sistemas de gestión de colas para entidades públicas o privadas Y/O
- Jefe o supervisor o ingeniero de campo o proyectos en la implementación y/o gestión y/o mantenimiento de proyectos de implementación de sistemas de contenido para entidades públicas o privadas Y/O
- Jefe o supervisor o ingeniero de campo o proyectos en la implementación y/o gestión y/o mantenimiento de proyectos de implementación de sistemas SCADA para entidades públicas o privadas.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : LP-SM-16-2024-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20612066991	Fecha de envío :	12/08/2024
Nombre o Razón social :	KAFE SISTEMAS TARAPOTO S.A.C.	Hora de envío :	19:55:47

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Siendo un dispensador de ticket para sacar turnos, solicitamos que el tamaño de la pantalla de dispensador de ticket este en el rango de 21.5 pulgadas a 27 pulgadas

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1.1 Literal: A Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En coordinación con el área usuaria y con autorización de esta, se PRECISA lo siguiente:

SE CONFIRMA que, con la finalidad de tener más alternativas de mercado, fomentando la pluralidad de postores, se aceptará equipos Dispensador de ticket vertical con pantalla con dimensiones desde 21.5" hasta 27" (16:9).

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

1.1. Tamaño LCD: mínimo: 21.5", máximo: 27" (16:9).

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : LP-SM-16-2024-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20612066991	Fecha de envío :	12/08/2024
Nombre o Razón social :	KAFE SISTEMAS TARAPOTO S.A.C.	Hora de envío :	19:55:47

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Respecto al monto facturado acumulado, como acreditación de la experiencia, solicitamos sea reducida en un 50% para dar opción a las empresas con menos de años de operación y cuentan con la condición de micro y pequeña empresa

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 84

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En coordinación con el área usuaria y con autorización de esta, se PRECISA lo siguiente:

SE CONFIRMA que, con la finalidad de tener más alternativas de mercado, fomentando la pluralidad de postores, se acoge lo solicitado, se reducirá la experiencia del postor en la especialidad por el monto de S/ 250,000.00. (Doscientos cincuenta mil con 00/100 Soles)

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

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500,000.00 250,000.00 (Quinientos Doscientos cincuenta mil con 00/100 Soles)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE

Nomenclatura : LP-SM-16-2024-EO-L-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Bien

Descripción del objeto : IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE S.A.

Ruc/código :	20611246286	Fecha de envío :	12/08/2024
Nombre o Razón social :	BISSNETCORP S.A.C.	Hora de envío :	20:08:05

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

La Institucion actualmente cuenta con licencias del sistema de turno y software de calificacion, confirmar si se puede considerar el Upgrade para las 7 sedes con el objetivo de mantener la data historica de la atencion de tres años atraz.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 4 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En coordinación con el área usuaria y con autorización de esta, se PRECISA lo siguiente:

SE CONFIRMA que, el detalle del requerimiento del presente procedimiento de selección se describe en las Bases Administrativas, en ese sentido, no se aceptará upgrade del sistema antiguo. El postor ganador, en coordinación con el área usuaria, podrá ejecutar la migración de la data histórica a fin de que esta información se visualice en el nuevo sistema que debe ser instalado, garantizando en todo momento el correcto funcionamiento de la implementación final a satisfacción de la Entidad.

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

NINGUNA