

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : AS-SM-21-2024-SEAL-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2024

| | | | |
|-------------------------|---------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20498049975 | Fecha de envío : | 08/11/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS EXTERNOS S.A.C. | Hora de envío : | 18:10:16 |

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

¿En qué formato estarían enviando la base de clientes?, y ¿bajo qué medio estarían enviando la base de clientes (correo electrónico, SFTP)?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 17 Literal: 1 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:

- El formato a utilizar será el EXCEL.
- Por el peso digital, la información será compartida con ustedes a travez de la nube (DRIVE que es gratuito) salvo mejor sugerencia del Postor Ganador. Y se dejará constancia vía correo electronico.

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-21-2024-SEAL-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2024

| | | | |
|-------------------------|---------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20498049975 | Fecha de envío : | 08/11/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS EXTERNOS S.A.C. | Hora de envío : | 18:10:16 |

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

¿De qué manera sabremos si un cliente realizó el pago de su recibo suministro?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 17 Literal: 1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los envios de la información serán diarios, por ello el Postor Ganador deberá hacer una comparación de la data con respecto al día anterior.

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-21-2024-SEAL-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2024

| | | | |
|-------------------------|---------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20498049975 | Fecha de envío : | 08/11/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS EXTERNOS S.A.C. | Hora de envío : | 18:10:16 |

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

¿Con qué frecuencia y en qué formato nos llegarán los archivos de pagos de los clientes?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 17 Literal: 1 Página: 25

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:

- Los envíos de la información serán diarios.
- El formato a utilizar será el EXCEL.

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-21-2024-SEAL-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2024

| | | | |
|-------------------------|---------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20498049975 | Fecha de envío : | 08/11/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS EXTERNOS S.A.C. | Hora de envío : | 18:10:16 |

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

¿El servicio será realizado dentro de la concesión eléctrica SEAL ó en las instalaciones del prestador de servicios?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 19 Literal: 1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el lugar de prestación del servicio debe entenderse como el espacio físico en el que la persona efectivamente prestará o realizará el servicio para el cuál se le está contratando, en este caso, desde dón de hará las llamadas; en todo caso la delimitación de las localidades a las cuales se debe efectuar esas llamadas deberán determinarse en el objeto del contrato (entiéndase por ejemplo "servicio de realización de llamadas interactivas a todos los usuarios que se encuentre dentro del ámbito de la concesión de SEAL)

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-21-2024-SEAL-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2024

| | | | |
|-------------------------|---------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20498049975 | Fecha de envío : | 08/11/2024 |
| Nombre o Razón social : | SERVICIOS EXTERNOS S.A.C. | Hora de envío : | 18:10:16 |

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

No se visualiza con claridad la leyenda (no se distinguen las letras)

Acápite de las bases : Sección: Anexos Numeral: 1 Literal: 1B Página: 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE PROCEDE A ADJUNTAR ARCHIVO

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-21-2024-SEAL-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2024

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20612529184 | Fecha de envío : | 08/11/2024 |
| Nombre o Razón social : | TRC SERVICIOS GENERALES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA | Hora de envío : | 21:14:14 |

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

- * Del Coordinador del Servicio (Personal Clave):
 - Formacion Academica, se solicita que tambien sean validas el grado academico de bachiller y la carrera de Ingenieria de Telecomunicaciones.
 - Experiencia: Se solicita que tambien sean validas la experiencia de cobranza de recibos para las empresas de distribucion de energia electrica.
- * Del Analista de Operacion Virtual (Personal No Clave):
 - Formacion Academica, se solicita que tambien sean validas la carrera de Ingenieria de Telecomunicaciones.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: CAP III Literal: 14 Página: 22

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria, se indica que se acoje en parte lo pedido por el postor, por ello al estar en el momento de la integración de bases, se aclara:

- Con referente a la formación academica, se tomara en cuenta la carrera de Ingeniería deTelecomunicaciones para el personal clave como para el no clave. Pero por tratarse de un tema delicado, al tener que manejar informcaión sencible de SEAL y estar dentro de diferente leyes vigentes se necesita que el personal CLAVE sea profesional titulado y habilitado.
- Con referente a la experiencia, no se tomara la cobranza de recibos, por que la finalidad y objetivo del servicio es el realizar la cobranza con llamadas roboticas y por ello se pide que los postores tengan dicha experiencia, además en el mercado si existen empresas y profesionales con dicha experiencia.

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

Por ello el numeral 14 debe modificarse a:

-Personal Clave / Formación Académica
Administrador y/o Contador y/o Economía y/o Ingeniero Industrial y/o Abogado y/o Ingeniero de Sistemas titulado y/o Ingeniería deTelecomunicaciones, colegiado y habilitado.
(La colegiatura y habilitación se solicitará al inicio del servicio).

-Personal No Clave / Formación Académica
Bachiller en Administración y/o Bachiller en Economía y/o Bachiller en Ingeniería Industrial y/o Bachiller en Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería deTelecomunicaciones.

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

Nomenclatura : AS-SM-21-2024-SEAL-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2024

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20612529184 | Fecha de envío : | 08/11/2024 |
| Nombre o Razón social : | TRC SERVICIOS GENERALES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA | Hora de envío : | 21:14:14 |

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

De la experiencia del proveedor en la especialidad, se solicita que tambien se considere "cobranza de recibos" en las empresas de distribucion de energia electrica.

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

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

Igualdad de Trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Previa opinión del área usuaria, se indica que no se acoje la consulta, se exhorta a los potores que se siñan a lo indicado en el numeral 15 del capitulo III.

Además, se debe indicar que SEAL es muy respetuosa de las leyes y sabiendo que esta cumpliendo la existencia de pluralidad del mercado no acoje lo solicitado.

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-21-2024-SEAL-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2024

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20612529184 | Fecha de envío : | 08/11/2024 |
| Nombre o Razón social : | TRC SERVICIOS GENERALES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA | Hora de envío : | 21:14:14 |

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

De la descripción técnica del servicio, se solicita aclarar si SEAL actualmente cuenta con los 3,240,000 números telefónicos para realizar las llamadas robóticas, en el caso que no las cuente quien realizara la recopilación de dicha información y en cuando serán entregada esta información al CONTRATISTA.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 17 Página: 23

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

Igualdad de trato

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que los postores deben señarse a la información completa del numeral 17 del capítulo III y no solamente a la cantidad total de llamadas robóticas que se piden para todo el servicio, ya que la cantidad de 3,240,000 se deben distribuir en los 365 días (12 meses que dura el servicio); así mismo se debe mencionar que los postores no deben suponer que solo se realizará una llamada por cliente, si no que pueden realizar más de una llamada robótica por cliente (cuidando de cumplir con las leyes vigentes, ni ocasionando reclamos ni multas)

Es por ello que aprovechando esta consulta se aclara que la totalidad de meses escrito en el cuadro de la consulta es de 12 meses.

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

AQUI CORRESPONDE UN CUADRO EN IMAGEN, SE ADJUNTA PLIEGO EXCEL